

MAJOR QOPM ROBERTO RUEDA STROGENSKI

**A ESPECIALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA DO
CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA DO
MUNICÍPIO DE CURITIBA E SUA REGIÃO METROPOLITANA**

Monografia de conclusão de curso apresentada ao Departamento de Ciências Contábeis do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção do título de Especialista em Estratégias em Segurança Pública.

Orientador: Professor Américo Augusto Nogueira Vieira, D. Sc.

CURITIBA

2007

Aos meus familiares que apoiaram nesta etapa de minha vida, os quais, na minha ausência, preencheram o espaço com redobrada dedicação, esforço e compreensão. Ao sacrifício de todos rendo meu tributo e dedico este trabalho.

Aos meus filhos, para que compreendam que, com seriedade e dedicação ao trabalho, é possível construirmos um mundo melhor!

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal do Paraná e à Polícia Militar do Paraná por meio da Academia Policial Militar do Guatupê, por terem proporcionado a mim a oportunidade deste Curso de Especialização *Lato Sensu*, para a obtenção do título de Especialista em Administração Policial Militar, fazer novas amizades e mudar meu comportamento rumo ao saber.

Ao Excelentíssimo Senhor Nemésio Xavier de França Filho, Comandante-Geral da Polícia Militar do Paraná, pelo reconhecimento e indicação à participação no curso.

Ao Ilustríssimo Senhor Coronel Altair Mariot, Diretor de Ensino, por toda a consideração a mim dedicada, mesmo anterior ao curso, e por ter possibilitado a frequência neste importante aprendizado.

Ao Ilustríssimo Senhor Coronel Joacyr José da Silva, Comandante da Academia Policial Militar do Guatupê, pela atenção e colaboração à turma, impondo assim um clima extremamente agradável durante a presença naquela instituição de ensino.

Ao Ilustríssimo Senhor Coronel Celso Roberto Arantes, Diretor de Pessoal, sendo o meu Chefe imediato, pelo apoio e compreensão pelos períodos em que me fiz ausente para participação no curso.

Ao Ilustríssimo Senhor Tenente Coronel Renato Jorge da Silveira, Coordenador do curso, pelo tempo dedicado, com atenção e companheirismo dispensado à turma.

Ao Ilustríssimo Senhor Benedito Facini, Orientador de Conteúdo, pelas orientações seguras e o auxílio necessário ao bom desenvolvimento da pesquisa, sempre estando disponível nos momentos de dúvidas.

Ao Ilustríssimo Senhor Professor Doutor Américo Augusto Nogueira Vieira, Professor e Orientador Metodológico, pelo valioso conhecimento que nos foi transmitido, dedicando todo tempo possível nas orientações, com toda a dedicação e carinho, tornando possível a conclusão deste trabalho.

A todos os ilustres professores, sejam civis ou militares, que transmitiram seus valiosos conhecimentos, os quais com certeza contribuíram para que o curso fosse de extrema valia profissional, e também de alguma forma motivassem e contribuíssem à feitura do presente trabalho.

Aos meus companheiros de trabalho do Centro de Recrutamento e Seleção da Diretoria de Pessoal, Oficiais e Praças, os quais me apoiaram e proporcionaram tranquilidade durante a ausência nos dias em que me dedicava ao curso.

Aos meus colegas de curso, pela amizade, apoio e camaradagem, o que proporcionou um clima de descontração e um elevado espírito de união.

"Contrate e promova primeiro com base na integridade; segundo, na motivação; terceiro, na capacidade; quarto, na compreensão; quinto, no conhecimento; e, por último, como fator menos importante, na experiência. Sem integridade, a motivação é perigosa; sem motivação, a capacidade é impotente; sem capacidade, a compreensão é limitada; sem compreensão, o conhecimento é insignificante; sem conhecimento, a experiência é cega. Uma pessoa com todas as outras qualidades, adquire facilmente e coloca rapidamente em prática a experiência"

(Dee Hock)

Resumo da monografia apresentada à Universidade Federal do Paraná e à Academia Policial Militar do Guatupê, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Especialista em Estratégias em Segurança Pública.

A ESPECIALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE CURITIBA E SUA REGIÃO METROPOLITANA

Roberto Rueda Strogenski

Curitiba -2007

Orientador Metodológico: Professor Doutor Américo Augusto Nogueira Vieira.

Orientador de Conteúdo: Senhor Benedito Facini.

Programa: Convênio UFPR/PMPR (Academia Policial Militar do Guatupê).

O presente estudo objetivou conhecer a realidade atual a respeito das questões relativas ao atendimento telefônico de emergência, e a extensão de sua utilização por parte da comunidade. A problemática identificada junto a esse cenário, levou a estabelecer um projeto de pesquisa monográfica, trazendo como hipótese de trabalho a procura em demonstrar a complexidade deste serviço prestado pelo Estado, levando-o ao nível imprescindível de especialidade, com exclusividade por meio de medidas necessárias destinadas à sua eficiência. Procurou-se saber por meio de uma pesquisa teórica-documental, qual a importância dada no meio privado ao serviço de tele-atendimento. Também, saber as possíveis consequências às pessoas do serviço público, submetidas ao atendimento de emergência, e sobre o comportamento do principal cliente desse atendimento, a vítima, e a atenção especial que a esta deve ser dada. Delimitou-se a pesquisa ao Centro Integrado de Operações de Segurança Pública do município de Curitiba e de sua região metropolitana, no Estado do Paraná, procurando conhecer as condições de funcionamento e de sua demanda de trabalho. Foi realizada uma pesquisa de campo por meio de questionários pré-formatados aplicados aos atendentes dos serviços de atendimento 190 e 193, bem como por utilização de questionários abertos às opiniões de Coordenadores do Centro Integrado, e, ainda, a título de referência, buscada a opinião de ao menos um outro serviço de tele-atendimento, sendo coletada da Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança de Fortaleza, Estado do Ceará, e suas condições de funcionamento. A investigação realizada conduziu ao conhecimento dos principais aspectos da especialidade do atendimento telefônico de emergência, recomendando a forma de atenção por parte do Estado que a este tipo de serviço deve ser dispensada, com vistas a proporcionar bons serviços à sociedade.

Palavras-chave: Atendimento Telefônico de Emergência. Complexidade. Especialidade.

Abstract of the monograph presented to the Federal University of the Paraná and to the Police Academy to Military of the Guatupê, as part of the necessary requirements to the attainment of the heading of Specialist in Strategy of Stateowned in Public Security.

**THE SPECIALTY OF THE PHONE ATTENDANCE OF EMERGENCY OF THE
INTEGRATED CENTER OF OPERATIONS OF PUBLIC SAFETY OF THE
MUNICIPAL DISTRICT OF CURITIBA AND ITS METROPOLITAN AREA**

Roberto Rueda Strogenski

Curitiba -2007

Methodological Advisor: Teacher Doctor Américo Augusto Nogueira Vieira.

Content Advisor: Mr. Benedito Facini.

Program: Accord UFPR/PMPR (Military Police Academy of the Guatupê).

This study has as objective to know the current reality regarding the relative subjects to the emergency phone service, and the extension of its use by part of the community. The identified problem close to this scenery made possible a research project, bringing as work hypothesis the search in demonstrating the complexity of this service rendered by the State, taking it at the indispensable level of speciality, with exclusiveness through necessary measures destined to its efficiency. It tried to know through a documental theoretical research, which importance is given to the tele-service in the private sector. Also, to know the possible consequences to the people of the public service, submitted to the emergency service, and about the behavior of the main customer of this service, the victim, and the special attention that should be given to her. The research was delimited to the Integrated Center of Public Security Operations of the municipal district of Curitiba and of its metropolitan area, in the State of Paraná, trying to know the operation conditions and its work demand. A field research was accomplished through preformatted questionnaires applied to the attendants of the 190 and 193 services, as well as through the use of opinion open questionnaires of coordinators of the Integrated Center, and, still, as reference, it was looked for the opinion of at least another tele-service, being collected of the Integrated Coordination of Safety Operations of Fortaleza, State of Ceará, and its operation conditions. The accomplished investigation led to the knowledge of the main aspects of the speciality of the emergency phone service, recommending the form of attention on the part of the State that should be released to this service type, with views to provide good services to the society.

Keywords: Emergency Phone Service. Complexity. Speciality.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES ATENDIDAS PELO 190/193 – ANO DE 2000 A 2003 / MENSAL.....	41
TABELA 2 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2005 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS.....	42
TABELA 3 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 - ANO DE 2006 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS.....	43
TABELA 4 - OCORRÊNCIAS GERADAS DE 2000 A 2003.....	44
TABELA 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2005 – LIGAÇÕES ATENDIDAS X OCORRÊNCIAS.....	45
TABELA 6 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2006- LIGAÇÕES ATENDIDAS X OCORRÊNCIAS.....	46
TABELA 7 - QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 – ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE.....	47
TABELA 8 - TEMPO DE ATUAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190 / 193.....	50
TABELA 9 - SUBMISSÃO AO TREINAMENTO ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE DE ATENDENTE.....	51
TABELA 10 - PERÍODO DE TREINAMENTO DOS ATENDENTES ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE.....	52
TABELA 11 - CONSIDERAÇÃO A RESPEITO DO TREINAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO.....	53
TABELA 12 - AMBIENTE FÍSICO E EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO ATENDIMENTO (TELEFONIA / INFORMÁTICA).....	53
TABELA 13 - ATENDENTES PODEM DESENVOLVER PROBLEMAS COMPORTAMENTAIS, EMOCIONAIS, ESTRESSE, DIANTE DOS TIPOS DE PESSOAS E MOTIVOS DE CONTATO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA.....	54
TABELA 14 - QUANDO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE VÍTIMAS DE CRIME OU ACIDENTE, OU DE PESSOAS QUE PRESENCIARAM O FATO, O ATENDENTE SENTIU ANSIEDADE DE RESOLVER O PROBLEMA, SABER DO RESULTADO DO ATENDIMENTO POR EQUIPES NO LOCAL, FICANDO APREENSIVO.....	55
TABELA 15 - VALIDADE DE TREINAMENTO AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO A VÍTIMAS DE CRIME OU DE ACIDENTE, VOLTADO À ÁREA DE PSICOLOGIA.....	56
TABELA 16 - COM RELAÇÃO AO ENTENDIMENTO DAS NATUREZAS DAS OCORRÊNCIAS POLICIAIS, SENTIU OU AINDA SENTE ALGUMA DIFICULDADE.....	57
TABELA 17 - SERIA INTERESSANTE A INSTRUÇÃO ENVOLVENDO ASSUNTOS DA MATÉRIA DE DIREITO, PRINCIPALMENTE NA ÁREA PENAL.....	58
TABELA 18 - PODE-SE DIZER, FACE ÀS PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA.....	59

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES ATENDIDAS PELO 190/193 – ANO DE 2000 A 2003 / MENSAL.....	41
GRÁFICO 2 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2005 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS.....	42
GRÁFICO 3 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 - ANO DE 2006 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS.....	43
GRÁFICO 4 - OCORRÊNCIAS GERADAS DE 2000 A 2003.....	45
GRÁFICO 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2005 – LIGAÇÕES ATENDIDAS X OCORRÊNCIAS.....	46
GRÁFICO 6 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 – ANO DE 2006- LIGAÇÕES ATENDIDAS X OCORRÊNCIAS.....	47
GRÁFICO 7.A - QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 – ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE.....	48
GRÁFICO 7.B - % DE QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 - ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE.....	48
GRÁFICO 8 - TEMPO DE ATUAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190 / 193.....	51
GRÁFICO 9 - SUBMISSÃO AO TREINAMENTO ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE DE ATENDENTE	51
GRÁFICO 10 - PERÍODO DE TREINAMENTO DOS ATENDENTES ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE.....	52
GRÁFICO 11 - CONSIDERAÇÃO A RESPEITO DO TREINAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO.....	53
GRÁFICO 12 - AMBIENTE FÍSICO E EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO ATENDIMENTO (TELEFONIA / INFORMÁTICA).....	54
GRÁFICO 13 - ATENDENTES PODEM DESENVOLVER PROBLEMAS COMPORTAMENTAIS, EMOCIONAIS, ESTRESSE, DIANTE 00DOS TIPOS DE PESSOAS E MOTIVOS DE CONTATO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA.....	55
GRÁFICO 14 - QUANDO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE VÍTIMAS DE CRIME OU ACIDENTE, OU DE PESSOAS QUE PRESENCIARAM O FATO, O ATENDENTE SENTIU ANSIEDADE DE RESOLVER O PROBLEMA, SABER DO RESULTADO DO ATENDIMENTO POR EQUIPES NO LOCAL, FICANDO APREENSIVO.....	56
GRÁFICO 15 - VALIDADE DE TREINAMENTO AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO A VÍTIMAS DE CRIME OU DE ACIDENTE, VOLTADO À ÁREA DE PSICOLOGIA.....	57
GRÁFICO 16 - COM RELAÇÃO AO ENTENDIMENTO DAS NATUREZAS DAS OCORRÊNCIAS POLICIAIS, SENTIU OU AINDA SENTE ALGUMA DIFICULDADE.....	58

GRÁFICO 17 - SERIA INTERESSANTE A INSTRUÇÃO ENVOLVENDO ASSUNTOS DA
MATÉRIA DE DIREITO, PRINCIPALMENTE NA ÁREA PENAL..... 58

GRÁFICO 18 - PODE-SE DIZER, FACE ÀS PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO
TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA..... 59

LISTA DE SIGLAS

SIATE – SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO AO TRAUMA EM EMERGÊNCIA.

CIOSP – CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA.

CIOPS – COORDENADORIA INTEGRADA DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA.

ABT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE TELESSERVISOS.

SBV – SOCIEDADE BRASILEIRA DE VITIMOLOGIA.

CINE – CENTRO INTEGRADO DE EMERGÊNCIA.

COPOM – CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES.

SESP – SECRETARIA ESTADUAL DA SEGURANÇA PÚBLICA.

COBOM – CENTRO DE OPERAÇÕES BOMBEIRO MILITAR.

BPM – BATALHÃO DE POLÍCIA MILITAR.

QCG – QUARTEL DO COMANDO GERAL.

RPMon – REGIMENTO DE POLÍCIA MONTADA.

RMC – REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA.

GMC – GUARDA MUNICIPAL DE CURITIBA.

ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES.

STFC – SISTEMA TELEFÔNICO FIXO COMUTADO.

SisCOp – SISTEMA DE CONTROLE OPERACIONAL.

SDV – SISTEMA DE DESPACHO DE VIATURA.

CEVR – CADASTRO ESTADUAL DE VEÍCULOS ROUBADOS.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 DA SEGURANÇA PÚBLICA	19
3 SERVIÇO PRIVADO DE TELEATENDIMENTO	21
4 VITIMOLOGIA	24
5 CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA	26
5.1 HISTÓRICO DO CENTRO DE OPERAÇÕES NA POLÍCIA MILITAR	26
5.2 CRIAÇÃO DO CIOSP	27
5.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CIOSP	28
5.4 ESTRUTURA DE PESSOAL DO CIOSP	29
6 ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA NO CIOSP	31
6.1 NORMATIZAÇÃO DOS NÚMEROS TELEFÔNICOS DE ACESSO	31
6.2 EQUIPAMENTOS DO CIOSP	32
6.3 PESSOAL EMPREGADO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	34
6.3.1 Orientações Básicas ao Atendente	36
6.3.2 Possíveis Conseqüências ao Atendente	37
7 LIGAÇÕES AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA NO CIOSP	40
7.1 QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS	40
7.2 LIGAÇÕES ATENDIDAS E GERAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	44
7.3 QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190	47
8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO	50
8.1 QUESTIONÁRIOS AOS ATENDENTES 190 / 193	50
8.2 QUESTIONÁRIOS AOS COORDENADORES DO CIOSP	60

8.3 QUESTIONÁRIO ENVIADO A OUTRA UNIDADE FEDERATIVA DO BRASIL .65

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS70

10 CONCLUSÃO72

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....74

APÊNDICE.....76

ANEXOS82

1 INTRODUÇÃO

A ação do Estado em atenção às necessidades essenciais da sociedade deve primar pela melhor forma de prestação de serviço possível, dando resposta eficiente e satisfatória, procurando melhorias constantes em vista às exigências do contribuinte, as quais podem ser implementadas, principalmente pela atuação de seus funcionários públicos, com alto grau de profissionalismo e dedicação no desempenho de suas atividades.

Na área da segurança pública, apresenta-se, de forma prioritária, a atuação dos órgãos policiais e bombeiros nas situações emergenciais, em defesa à integridade física da pessoa, socorro e manutenção da vida. Surge, a seguir, a proteção ao patrimônio, como fator de importância e estabilidade social.

A forma mais utilizada de acesso aos serviços de emergência, face à distância causada pelo crescimento urbano, vem a ser o sistema de telefonia, o qual deve possibilitar facilidade e agilidade aos contatos. Tal possibilidade é existente pela utilização gratuita do sistema, com ligações rápidas de números de três dígitos e de fácil memorização, padronizados em nível nacional.

Para recepcionar tais ligações, presume-se a existência de equipamentos suficientemente capazes de absorver a demanda, e esta será maior ou menor, dependendo das dimensões do centro urbano. Porém, para fins de atendimento telefônico em caráter emergencial é preponderante a existência do atendente, capaz de conversação coerente à situação, e a partir desta, as demais providências que forem necessárias a cada caso.

O teleatendimento recebe a maior importância e possui notável complexidade junto às empresas privadas, as quais desenvolvem treinamentos sofisticados aos seus atendentes, todavia, ao contrário dos fins a que destinam os serviços públicos, procuram conquistar clientes e mantê-los diante de qualquer situação, objetivando lucro final.

No atendimento telefônico às situações de emergência, o atendente não poderá se deter tão-somente às formas previamente padronizadas de diálogo, pois se defronta com pessoas de diversos níveis sociais e intelectuais, as quais expõem fatos das mais diversas naturezas, apresentam diferentes comportamentos, e necessitam de respostas mais próximas possíveis do bom senso, que possam trazer algum conforto e alguma segurança. Com certeza, a padronização de

procedimentos deve existir em relação às atividades internas do órgão público e utilização de equipamentos aplicados ao serviço.

Nem sempre o contato telefônico realizado com o atendimento de emergência é destinado à comunicação da incidência de crime, ou à ocorrência de acidente de trânsito, para fins de geração de ocorrência junto ao sistema informatizado. Os motivos podem ser muitos e com as mais variadas finalidades.

As ligações aos números de emergência podem ainda trazer denúncias, pedidos de informações, “trotes”, pedidos de conselhos, etc. Nesses casos, surge a questão cultural de uma comunidade, em que os seus indivíduos recebem o atendimento disponível por vinte e quatro horas do dia a sua disposição, até para tratar de assuntos que sequer são atinentes aos respectivos números telefônicos. Não entendem que este tipo de serviço deve ser restrito aos que passam por situações de emergência, pois uma vez tomando a atenção de algum atendente, estará dificultando o acesso daqueles que realmente o necessitam.

À pessoa que realiza o contato para fins de geração de ocorrência se dá a denominação de “solicitante” à qual, diferentemente daqueles que o fazem para outros fins, deve-se um tratamento especial, pois diante de situação que lhe traga alguma forma de ameaça ou dano, vai demonstrar a necessidade de receber apoio, socorro e atenção, não sendo característico mostrar paciência, e sendo merecedor de alguma resposta que lhe dê ao menos um mínimo de sensação de segurança e conforto.

A comunicação de crime, acidente de trânsito, incêndio ou qualquer outra situação que venha a importar na exposição a algum tipo de dano, impõe naturalmente uma alteração de comportamento da pessoa, sendo, de maior ou menor intensidade, dependendo da condição do solicitante na qualidade de vítima, testemunha ocular, necessitado de auxílio, ou mero informante que tomou conhecimento de determinado fato por ouvir dizer. Quando se trata de grave fato, cada segundo parece um minuto, cada minuto de espera parece uma hora. Portanto, o atendente deve ser capaz de entender e relevar um inesperado mau comportamento de determinadas pessoas ao telefone, sabendo se portar de maneira condizente de modo a trazer alguma estabilidade a elas.

Logo, o atendimento deve ser precedido de uma especialização com destinação específica aos atendentes face às peculiaridades de cada assunto colocado, exigindo entendimento, discernimento e atitude, o que impõe, em algumas

situações, a tomada correta de decisão, a qual lhe levará ao melhor desfecho possível. Qualquer procedimento incorreto, principalmente em situações que originam ocorrências policiais, pode trazer sérios transtornos à administração pública e responsabilização ao próprio atendente.

Sendo assim, a presente pesquisa objetiva conhecer a realidade atual a respeito das questões relativas ao atendimento telefônico de emergência no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública do município de Curitiba e Região Metropolitana, e a extensão da utilização deste serviço por parte da comunidade. A pesquisa direcionou-se ao atendimento telefônico pelos números 190, 193, 197 e 181. Com relação ao 190, trata-se daquele que recebe a maior carga de ligações, na grande maioria das vezes voltadas às ações de Polícia Militar no atendimento de ocorrência junto ao local em que se deu, incluindo acidentes de trânsito. O 193, por receber as ocorrências destinadas ao atendimento do Corpo de Bombeiros e SIATE. O 197 da Polícia Civil que também pode recepcionar algumas ligações que mereçam enquadramento como emergência. E, o 181, relativo à denúncia de tráfico de drogas, o qual pode, eventualmente, recepcionar situações de emergência.

Este estudo levou a formular hipóteses em relação ao nível de complexidade desse serviço prestado pelo Estado, levando ao grau de intensidade da condição de especialidade que deve ser dado ao atendimento telefônico de emergência, com exclusividade por meio de medidas necessárias destinadas à sua eficiência, sendo um fator de elevada importância em atenção à população e ao mais correto funcionamento do sistema que envolve as ações de segurança pública.

Como metodologia de trabalho, foi realizada uma pesquisa a respeito de assuntos relacionados à sistemática do atendimento telefônico de emergência, mediante consulta bibliográfica a diversos autores, às pesquisas publicadas por organizações envolvidas no assunto, em forma de documentos, e a *sites* específicos junto à *Internet*. Verificou-se ser escassa a bibliografia em relação ao funcionamento dos Centros Integrados de Operações, pautando-se, portanto, a presente pesquisa em consulta ao local objeto de interesse, conforme tema do trabalho, com muitos dados na área técnica, principalmente para fins estatísticos.

Sendo assim, foi desenvolvida pesquisa junto ao Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP) de Curitiba, com a coleta de informações no próprio centro, bem como foi realizada a aplicação de questionário aos atendentes do serviço de atendimento telefônico de emergência 190 e 193,

ocorrendo, ainda, o preenchimento de questionários específicos e direcionados a alguns coordenadores.

Como referência, foram consultados alguns assuntos de interesse ao desenvolvimento face ao tema do presente trabalho, a título de referência, a Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança de Fortaleza (CIOPS), Estado do Ceará, considerada como um dos primeiros centros integrados no Brasil, por meio de questionário específico.

Portanto, o trabalho foi pautado em investigação e análise sobre a condição de especialidade do atendimento telefônico de emergência, apresentando a forma como se deu e seus respectivos resultados, possibilitando assim, a obtenção de alguns dados que conduziram às necessárias interpretações a respeito, vindo a trazer algumas considerações e recomendações.

2 DA SEGURANÇA PÚBLICA

Assim como foi dito na introdução ao presente trabalho a respeito da ação do Estado em relação à sociedade, a seguir será realizada uma breve localização da missão constitucional dos envolvidos no contexto do sistema de segurança pública, referindo-se em especial aos órgãos estaduais.

A segurança pública sendo um direito social estabelecido junto à Constituição Federal, é conceituada como sendo a garantia que o Estado (União, Unidades Federativas e Municípios) proporciona à Nação, a fim de assegurar a Ordem Pública, contra violações de toda espécie.

Na Constituição Federal (1988), em seu capítulo da Segurança Pública, localizam-se os órgãos estaduais envolvidos no sistema:

CAPÍTULO III DA SEGURANÇA PÚBLICA

Art. 144 - A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I -

II -

III -

IV - polícias civis;

V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.

§ 1º -

§ 2º -

§ 3º -

§ 4º - Às polícias civis, dirigidas por delegados de polícia de carreira, incumbem, ressalvada a competência da União, as funções de polícia judiciária e a apuração de infrações penais, exceto as militares.

§ 5º - Às polícias militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil.

§ 6º - As polícias militares e corpos de bombeiros militares, forças auxiliares e reserva do Exército, subordinam-se, juntamente com as polícias civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios.

§ 7º - A lei disciplinará a organização e o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades.

§ 8º - Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.

§ 9º - A remuneração dos servidores policiais integrantes dos órgãos relacionados neste artigo será fixada na forma do § 4º do art. 39.

A Constituição do Estado do Paraná (1989) obedece aos ditames da Constituição Federal e complementa sobre os órgãos envolvidos com a segurança pública, dizendo junto ao “caput” dos Artigos 47 e 48:

Art. 47. A Polícia Civil, dirigida por delegado de polícia, preferencialmente da classe mais elevada da carreira, é instituição permanente e essencial à função da Segurança Pública, com incumbência de exercer as funções de polícia judiciária e as apurações das infrações penais, exceto as militares.

Art. 48. À Polícia Militar, força estadual, instituição permanente e regular, organizada com base na hierarquia e disciplina militares, cabe a polícia ostensiva, a preservação da ordem pública, a execução de atividades de defesa civil, prevenção e combate a incêndio, buscas, salvamentos e socorros públicos, o policiamento de trânsito urbano e rodoviário, o policiamento ferroviário, de florestas e de mananciais, além de outras formas e funções definidas em lei.

Esclarece no parágrafo único do Art. 46 que o Corpo de Bombeiros é integrante da Polícia Militar.

É neste contexto que se encontra a atuação de centros de operações dos órgãos policiais e bombeiros, com participação por meio da coordenação, acompanhamento e apoio em ações preventivas e nas situações emergências, para a finalidade de preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, em que surge, portanto, o atendimento telefônico de emergência, considerado como o principal meio de comunicação da população, uma verdadeira porta de entrada, mostrando assim a sua importância.

3 SERVIÇO PRIVADO DE TELEATENDIMENTO

O serviço de teleatendimento da iniciativa privada recebeu também breve menção junto à introdução à presente pesquisa, mostrando-se importante ao desenvolvimento do trabalho.

Tão grande é a importância que as empresas atribuem aos serviços apresentados a partir da telefonia, que hoje são as mais variadas opções de vendas e serviço que são verificadas com o uso deste mecanismo.

Segundo Ana Maria Moreira Monteiro (2005), em seu livro “A Era do Relacionamento”, o ¹*Telemarketing, Call Centers, Contact Centers*, ²*CRMs*, Programas de Fidelização, possibilitam o crescimento do profissional no mercado e a obtenção de vantagens competitivas para as empresas.

A nomenclatura “*Call Center*”, que vai interessar no prosseguimento do presente trabalho, trata-se da integração da telefonia ao computador, utilizando placas autodiscadoras, unidade de resposta audível, distribuidor automático de chamadas, e roteamento com a transferência automática de ligações aos operadores conforme suas qualificações, possibilitando mensurar e aumentar a produtividade. Possui a seguinte definição consoante glossário publicado no *Anuário Brasileiro de Call Center e CRM-2003/2004*:

“Call center / contact center – Ambiente para o qual convergem todas as ligações feitas pelos clientes de uma empresa, independente do canal por eles utilizado: fax, telefone ou Internet, neste caso, via e-mail ou chat, definido a seguir. O termo call center é mais empregado no caso do atendimento que se utiliza basicamente de telefone, enquanto o contact center se refere às unidades que recebem solicitações por intermédio dos diferentes meios de comunicação”.

Quanto ao atendimento na comunicação telefônica, a autora em sua obra, diz a respeito das habilidades essenciais para uma comunicação eficaz, dando algumas sugestões no domínio da arte de escutar, sendo demonstrado a seguir e de forma resumida:

- a) prestar atenção ao conteúdo e não à forma de expressão;
- b) ter cuidado com as transferências;
- c) concentrar-se nas idéias;

¹ *Telemarketing* – conquista e manutenção de clientes, basicamente com a utilização de telefone.

² *Customer Relationship Management* – alinhamento dos processos de negócios com base em estratégias dirigidas aos clientes.

- d) usar a inteligência emocional;
- e) não interromper o cliente, escutar a mensagem completa;
- f) resistir às distorções;
- g) ser empático;
- h) evitar preconceitos e preferências;

Quanto ao saber falar, trata da clareza de expressão, do domínio completo do vocábulo, e da elaboração de perguntas-chave.

Ainda com relação às habilidades, diz a respeito das barreiras na comunicação telefônica, como se estabelece a comunicação, aspectos que devem ser evitados, utilização de recursos gramaticais, dúvidas de grafia e pronúncia, e do aspecto emocional.

Descreve os parâmetros da comunicação eficiente, a respeito da:

- a) entonação / modulação vocal;
- b) velocidade da fala;
- c) intensidade da voz;
- d) projeção vocal;
- e) articulação dos sons;
- f) pronúncia das palavras.

Com relação à busca por talentos em *call center*, menciona as etapas do processo seletivo, com a triagem de currículo, entrevista por telefone, dinâmica em grupo, testes, redação, simulações e entrevista pessoal.

Durante a pesquisa, ainda sobre o assunto, foi consultado o *site* da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), a qual foi fundada em 22 de setembro de 1987 por profissionais pioneiros em telemarketing no Brasil, sendo uma entidade sem fins lucrativos, congregando empresas que fornecem equipamentos, prestam serviços ou utilizam, de diversas formas, o telemarketing. Está voltada ao fortalecimento do setor por meio da união de seus associados e aos interesses específicos do telemarketing junto ao mercado, dizendo que os seus objetivos é de:

- a) Promover o desenvolvimento e o aprimoramento das atividades do Telemarketing no Brasil, defendendo seus interesses, disseminando seus princípios teóricos e aplicações práticas.
- b) Manter os associados sempre informados sobre os acontecimentos e o desenvolvimento de novas tecnologias.

- c) Criar um clima propício à cooperação e troca de experiências, idéias e ações conjuntas entre seus associados.
- d) Promover a formação de profissionais experientes para qualificação de mão-de-obra operacional e seu aperfeiçoamento técnico em Telemarketing.
- e) Zelar pelo cumprimento do Probare.

Assim verificou-se no *site* acessado (www.abt.org.br. Acesso em: 27 ago. 2007).

Portanto, as referências à obra de Ana Maria Moreira Monteiro, bem como ao *site* da ABT, visam a mostrar a complexidade e seriedade a que é levado o teleatendimento junto às empresas privadas. A partir daí, as técnicas de atendimento, bem como a forma de seleção de pessoal, podem ser utilizadas também pelo serviço público de atendimento telefônico de emergência, porém, deduz-se que deva possuir uma maior relevância e conseqüente especialização e capacitação dos atendentes, face ao seu cliente principal, ou seja, as vítimas de algum tipo de crime ou aqueles que de alguma forma a elas estão próximos ou ligados.

4 VITIMOLOGIA

Consoante fora visto no assunto explanado anteriormente, a iniciativa privada mostra toda uma estruturação em relação ao trato para com o seu cliente. O serviço público deve estar ainda melhor preparado para o atendimento ao seu principal cliente, ou seja, a vítima, face à condição que foge à sua tranquilidade de vida. Assim, a seguir, ver-se-á breve exposição em relação ao estudo que lhe é dirigido, na área da criminologia.

O comportamento da pessoa exposta a algum tipo de dano, o qual venha a lhe transtornar em sua condição normal de vida, impõe evidentemente uma alteração de comportamento, com uma intensidade que vai depender da sua capacidade de autocontrole, condição sob pressão a que ainda esteja submetido, entre outros vários fatores de influência, importando no conhecimento por parte do serviço público, desde o momento inicial em que se toma o conhecimento de fatos desta natureza.

Tal alteração de comportamento fica evidenciada a partir dos conceitos que se verificam em relação à Vitimologia, inserida no contexto da Criminologia, como sendo o estudo da vítima em seus diversos planos. Estuda-se a vítima sob um aspecto amplo e integral: psicológico, social, econômico e jurídico.

A Sociedade Brasileira de Vitimologia (SBV), fundada em 28 de julho de 1984, analisa o escopo da Vitimologia, como ciência multidisciplinar e verifica a sua vinculação estreita com disciplinas como a Medicina, a Psiquiatria, a Psicologia, a Psicanálise, o Direito, a Sociologia, a Assistência Social, a Estatística, além da Criminologia, da qual se originou.

Conforme João Farias Júnior (2004, p. 318), mencionou em sua obra que, segundo Fritz R. Paasch³, o verdadeiro fundador deste estudo foi Benjamim Mendelsohn, em Jerusalém, o qual, antes de 1947, já havia pronunciado uma conferência em Bucareste sob tema que já dizia a respeito, publicando o seu primeiro trabalho em 1947. Diz que “a Vitimologia se destina a estudar a complexa órbita de manifestações e comportamentos das vítimas em relação aos delinquentes e dos delinquentes em relação às suas vítimas, visando à análise, do ponto de vista biopsicossocial, na gênese do delito”.

³ PAASCH, Fritz R. *Problemes fondamentaux et situation de la victmologie*. 1967.

Na obra de Orlando Soares (2003, p.320), fala-se a respeito da Vitimologia, como sendo “a ciência constituída de princípios e teorias, acerca do sujeito passivo do delito, através de cujo conhecimento do comportamento, personalidade, motivações e ações, procura-se estabelecer a relação entre a dupla – delinqüente e vítima, para que se evidencie a relevância do papel exercido por esta, quanto à mecânica do evento Criminoso”. Diz que a evolução do tema se deu de maneira a ultrapassar a sua apreciação no âmbito da Criminologia, assim com se entendia anteriormente, passando à categoria de disciplina autônoma.

Dessa forma, deve ser especial a atenção ao atendimento inicial por parte dos órgãos de segurança, do qual se constata grande complexidade, principalmente em virtude da forma como tratar a vítima; esta submetida no momento ou logo após o contato, à situação que venha em total desagrado e capaz de atingir com intolerância seu estado psíquico e emocional. Deve, ainda, ser considerada como de total prioridade dentre aqueles que utilizam o sistema.

5 CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA

Visto a respeito de como funciona o teleatendimento privado, bem como em relação ao principal cliente do serviço público nesta mesma atividade, parte-se a seguir em direção ao ponto principal delimitado na pesquisa.

A primeira concepção de centro integrado em Curitiba se deu pelo Centro Integrado de Emergência (CINE), o qual funcionava junto às mesmas instalações do atual Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP). Era normatizado pela Diretriz de n.º 013/2001-PM/3 do Comando-Geral da Polícia Militar do Paraná, tratando-se de um órgão auxiliar, vinculado diretamente ao Comandante-Geral, comandado por oficial superior, que acumulava a função junto com a de Chefe do Centro de Operações Policiais-Militares (COPOM). O primeiro Chefe do CINE tratava-se do Senhor Tenente Coronel Jorge Costa Filho, na época estando no posto de Major, o qual já chefiava o COPOM desde o início do ano de 1999.

No CINE, além da administração do Centro, o COPOM exercia a coordenação e controle dos recursos humanos, e materiais empregados, turno a turno, na área de atuação do Comando do Policiamento da Capital, ou seja, junto ao município de Curitiba e à sua região metropolitana. Ainda estavam presentes, o Corpo de Bombeiros / SIATE com o seu Centro de Operações Bombeiros Militares (COBOM), e a Polícia Civil (conforme resolução da SESP) com um posto para apoio e contato com o seu centro de comunicações.

O Cine foi inaugurado em 17 de dezembro de 2001, porém passou a funcionar junto às novas e sofisticadas instalações a partir da manhã do dia 11 de setembro do mesmo ano, com a equipe de serviço do COPOM, este que mais trouxe sugestões à construção e aos equipamentos a serem usados no novo Centro, além da experiência a respeito do funcionamento, uma vez que era o de maior movimento, pois procedia ao atendimento de emergência 190 e à coordenação e despacho de equipes operacionais aos locais de ocorrências, há décadas.

5.1 HISTÓRICO DO CENTRO DE OPERAÇÕES NA POLÍCIA MILITAR

A título de conhecimento e registro de dados históricos, não se pode deixar de comentar que em 1974 foi criada a Central de Operações da Polícia Militar para gerenciar o Corpo de Policiamento Radiomotorizado, realizado na época pelo 13º

BPM e atendendo toda a região da Capital. Isto porque até então o policiamento era gerenciado pelas Unidades Operacionais do Comando do Policiamento da Capital, por meio de suas salas de operação. Esta Central funcionava no Quartel do Comando Geral (QCG).

Também a respeito, que em 4 de abril de 1977, foi criado o COPOM para gerenciar o policiamento nas áreas do 12º BPM, 13º BPM e RPMon. Com 6 linhas de atendimento ao 190 (Emergência), 2 linhas de atendimento ao 192 (Pronto Socorro), e telefonistas que colocavam no papel as informações e as levavam até o Despachante.

A primeira modernização no sistema de comunicações do COPOM foi em 1979, quando os grandes rádios fixos foram substituídos pelos mais modernos da época, com pedais para acionamento do *maike*⁴ e fones de ouvido para os despachantes.

Em 1987, o COPOM foi transferido para uma nova sede localizada no pátio central do Quartel do Comando Geral, com instalações independentes, onde passou a ter uma maior estrutura física, de pessoal e de equipamentos.

Daí, então, a partir de 2001, o COPOM passou a fazer parte do CINE, hoje CIOSP, em que além desta integração das Centrais de Operações que atuavam em pontos diversos, houve também a centralização do atendimento pelo 190 dos municípios limítrofes de Curitiba que fazem parte da RMC.

5.2 CRIAÇÃO DO CIOSP

Em substituição ao CINE, surgiu o Centro Integrado de Operações de Segurança Pública (CIOSP), permanecendo com as mesmas ações desenvolvidas no município de Curitiba e Região Metropolitana, sendo criado pelo Decreto Estadual n.º 2832 de 22 de abril de 2004, publicado no Diário Oficial do Estado de n.º 6713, de mesma data, considerando a necessidade de tornar os Órgãos de Segurança Pública, mais ágeis e compatíveis com as necessidades e interesses da comunidade, e considerando a necessidade de uma ação sistematizada e integrada dos órgãos que compõem a Segurança Pública, dinamizando os serviços de

⁴ Microfone com fio encaixado ao aparelho de rádio.

atendimento emergencial. Teve a sua destinação e competência descrita já nos dois primeiros artigos do Decreto, os quais dizem:

Art. 1º. A Central de Atendimento Telefônico de Emergência do Estado fica unificada, no âmbito da Secretaria de Estado da Segurança Pública – SESP, sob o nome de Centro Integrado de Operações de Segurança Pública – CIOSP.

§ 1º. O CIOSP terá responsabilidade territorial inicial na Área Metropolitana de Curitiba, devendo estender-se posteriormente às maiores cidades do Estado do Paraná.

§ 2º. O CIOSP constitui-se em um centro único de comunicações, e responderá ao número 190.

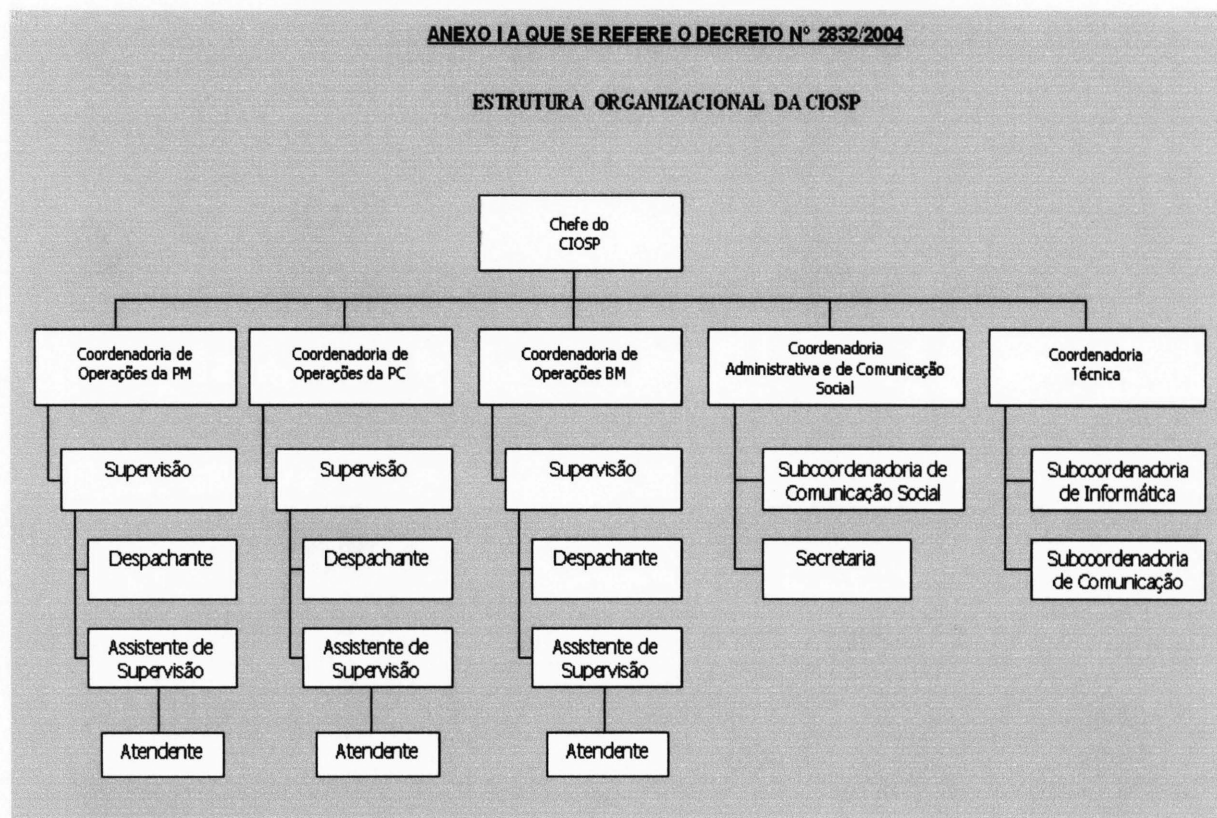
Art. 2º. Compete ao CIOSP:

- a) o atendimento emergencial de ocorrências;
- b) a coordenação, a orientação e a disciplina do sistema de comunicações, no atendimento emergencial de ocorrências; e
- c) a coordenação integrada das operações e despachos de ocorrências, quando o atendimento envolve mais de um órgão subordinado à SESP.

5.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO CIOSP

O anexo I do referido Decreto apresentou a estrutura do CIOSP, como se vê abaixo:

Quadro – Estrutura Organizacional do Ciosp



Fonte: Decreto Estadual n.º 2832/2004.

Apesar de não constar junto à estrutura do CIOSP, ainda funciona nas mesmas instalações o **181 – NARCODENÚNCIA**, inclusive a sua Coordenação Regional, bem como um posto da Guarda Municipal de Curitiba (GMC).

Na estrutura, o atendimento telefônico de emergência está inserido junto aos quadros de Assistente de Supervisão e de Atendente, ou seja, junto às três Coordenadorias Operacionais. A Coordenadoria de Operações da Polícia Militar levada efeito pelo COPOM, com o **fone 190**, cuja estrutura semelhante, já era definida na Corporação. A Coordenadoria de Operações Bombeiro-Militar, conduzida pelo COBOM, com o **fone 193**, também já era definido na Corporação. E a Coordenadoria de Operações da Polícia Civil, com o **fone 197**, a qual absorveu as atividades do então Centro de Comunicações do Órgão.

5.4 ESTRUTURA DE PESSOAL DO CIOSP

A estrutura de pessoal do CIOSP, bem como as indicações às funções da Chefia e de Coordenação, estão definidas no Decreto Estadual já citado, sendo:

Art. 3º. O CIOSP terá a seguinte estrutura de recursos humanos:

I - Servidores lotados na SESP:

- I.1 - Chefe do CIOSP, indicado pelo Secretário de Estado da Segurança Pública;
- I.2 - Coordenador de Operações de Polícia Militar, indicado pelo Comandante Geral da PMPR e referendado pelo Chefe do CIOSP;
- I.3 - Coordenador de Operações de Polícia Civil, indicado pelo Delegado Geral da Polícia Civil e referendado pelo Chefe do CIOSP;
- I.4 - Coordenador de Operações do Corpo de Bombeiros, indicado pelo Comandante do Corpo de Bombeiros Militares e referendado pelo Chefe do CIOSP;
- I.5 - Coordenador Administrativo e de Comunicação Social;
- I.6 - Coordenador Técnico
- I.7 - Secretário;
- I.8 - Subcoordenador de Informática; e
- I.9 - Subcoordenador de Comunicações.

II - Servidores lotados nos órgãos de origem, à disposição da SESP:

- II.1 - Supervisores;
- II.2 - Despachantes;
- II.3 - Assistentes de Supervisão;
- II.4 - Atendentes.

Parágrafo único. A estrutura organizacional do CIOSP será a constante do organograma que constitui o Anexo I do presente Decreto.

Art. 4º. As funções enumeradas no artigo anterior, bem como as constantes do Anexo I, serão detalhadas no Regimento Interno do CIOSP, a ser aprovado por Resolução do Secretário de Estado da Segurança Pública.

Cabe destacar a importantíssima integração entre os Órgãos do sistema de segurança pública do Estado, principalmente com a presença contínua de seus integrantes em um mesmo ambiente de trabalho, fator facilitador das ações a serem desenvolvidas, trazendo maior eficiência aos serviços prestados à sociedade. Tal condição também possui previsão no Decreto n.º 2832/04, dizendo que:

Art. 13. As Coordenadorias Operacionais atuarão de forma conjunta e harmônica. Os conflitos ocorridos na área operacional do CIOSP serão dirimidos pelos respectivos coordenadores, com a participação da Chefia.

A proximidade entre funcionários dos Órgãos envolvidos na sistemática do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública é fundamental, pois em determinados momentos o contato pessoal, além do rápido repasse de informações, ainda gera um comprometimento importante, face aos laços de companheirismo que se criam durante a rotina do trabalho, acabando por tornar os segmentos envolvidos em apenas uma grande equipe.

6 ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA NO CIOSP

O capítulo anterior mostrou a criação do CIOSP, sua estrutura organizacional e de pessoal, bem como em respeito à concepção anterior em termos de centro de operações. A seguir, passa a ser vista a atividade a que o estudo está direcionado.

O atendimento telefônico de emergência no Centro Integrado de Operações de Segurança Pública do município de Curitiba e Região Metropolitana, por meio do número discado 190, sendo o mais conhecido por parte da população, realiza um atendimento que recepciona situações das mais diversas naturezas; na sua grande maioria, destinadas aos serviços da Polícia Militar, bem como ligações destinadas ao 193, número exclusivo destinado aos serviços do Corpo de Bombeiros / SIATE, também o 197 da Polícia Civil, e ainda o 181 do serviço de narcodenúncia, o qual é destinado ao recebimento de denúncias, mas que acaba não sendo exclusivo aos assuntos relacionados ao narcotráfico, recebendo denúncias de outras naturezas, além de estar ainda sujeito a recepcionar ocorrências de fatos que merecem um atendimento imediato.

6.1 NORMATIZAÇÃO DOS NÚMEROS TELEFÔNICOS DE ACESSO

Por meio do Ato n.º 43.151, de 15 de março de 2004, do Presidente do Conselho Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), considerando o que dispõe o Artigo 21 do Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução n.º 86, de 30 de dezembro de 1998 da ANATEL, bem como a deliberação do Conselho Diretor, tomada em sua Reunião n.º 290 realizada em 2 de março de 2004, designaram-se os Códigos de Acesso aos Serviços de Utilidade Pública e aos Serviços de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado. No anexo ao Ato, verificam-se os serviços de utilidade pública e de apoio ao STFC, e dentre estes os serviços públicos de emergência, com os respectivos códigos destinados, sendo:

- a) Secretaria dos Direitos Humanos – 100;
- b) Serviços de Emergência no âmbito do MERCOSUL – 128;
- c) Delegacias Especializadas de Atendimento à Mulher – 180;
- d) Disque Denúncia – **181**;
- e) Polícia Militar – **190**;

- f) Polícia Rodoviária Federal – 191;
- g) Serviço Público de Remoção de Doentes (Ambulância) – 192;
- h) Corpo de Bombeiros – **193**;
- i) Polícia Federal – 194;
- j) Polícia Civil – **197**;
- k) Polícia Rodoviária Estadual – 198;
- l) Defesa Civil – 199;

Conforme a Resolução n.º 357 da ANATEL, de 15 de março de 2004, a qual aprovou o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC, a definir-se em seu Anexo, o Serviço Público de Emergência, como sendo a “modalidade de Serviço de Utilidade Pública que possibilita ao interessado solicitar o atendimento imediato, em virtude de situação emergencial ou condição de urgência”.

Diz o Anexo da mesma Resolução que havendo condições técnicas e interesse da instituição a ser acessada, o atendimento dos Serviços de Utilidade Pública poderá ser centralizado, e que ao encaminhamento de chamadas ao centro de atendimento centralizado, não cabe custo ao provedor de serviço público de emergência. E, ainda, no seu Artigo 9º, diz que devem ser gratuitas aos usuários, as chamadas destinadas a este tipo de serviço.

6.2 EQUIPAMENTOS DO CIOSP

O atendimento telefônico de emergência do Centro de Operações conta com uma central telefônica da marca *Ericson*, e um fluxo de discagem direta de ramal (DDR) com 3 troncos com 30 linhas cada, que são gerenciadas pelo sistema *Solidus e Care*, homologado pela *Ericson*, tratando-se de um *Call Center* de grande capacidade para um gerenciamento completo da distribuição das ligações aos atendentes. Tais linhas específicas estão distribuídas conforme as necessidades de cada serviço, verificadas cientificamente pelo volume de serviço, sendo:

- a) 190, com 60 linhas;
- b) 193, com 20 linhas;
- c) 181, com 10 linhas.

O atendimento do 197 opera com 10 linhas com uma central em separado, da marca Intelbras.

Possui ainda um sistema para gravação das ligações destinadas ao 190, 193 e 197, que são armazenadas por período indeterminado em disco de DVD. Para o bom funcionamento desses sistemas conta com os serviços de manutenção da Empresa DAMOVO do Brasil, representante da marca *Ericson*.

Em caso de algum problema técnico na central telefônica ou no *Call Center*, o CIOSP possui 10 linhas telefônicas normais, conhecidas como “rota alternativa”, que são gerenciadas por uma central telefônica de menor porte e independente, que é acionada e cujas ligações continuam sendo atendidas, porém sem os recursos da distribuição automática e identificador de chamadas, ficando, no entanto, gravadas. É a seguinte distribuição destas linhas:

- a) 190, com 6 linhas;
- b) 193, com 4 linhas;
- c) 181, sem linhas alternativas no momento.

O 197 não possui rota alternativa, sua central é separada da central *Ericson*, sendo de menor capacidade.

Em relação ao sistema de gravação, a empresa que presta o serviço é a *Professional all Center Solutions* (PCS) do Brasil, com um gravador de canais de gravação, sendo 20 destinadas ao 190, 6 ao 193, e 4 ao 197. Atualmente os atendentes não necessitam estar conectados no servidor *Solidus* e *Care* para serem gravadas as ligações, basta apenas acionar o telefone de atendimento, e desse modo, grava também as ligações recebidas por meio da rota alternativa. O 181 não deve ser gravado, por ser destinado à recepção de denúncias a respeito de tráfico de drogas, preservando o anonimato do denunciante.

Atualmente, os atendimentos 190 e 193 juntos recebem uma demanda de quase 15.000 ligações telefônicas, conforme a média/dia, segundo dados do primeiro semestre de 2007, as quais, uma vez atendidas, recebem inclusive classificação de acordo com a prioridade do atendimento, para o deslocamento emergencial de uma equipe ao local.

Apesar de a telefonia ser o ponto em pesquisa no presente trabalho monográfico, não se pode deixar de mostrar que o CIOSP conta com um sistema de informática com 8 servidores no próprio Centro, além dos externos também utilizados, e ainda, são 88 microcomputadores, *nobreak* de alta capacidade, gerador de energia com grande autonomia, e 42 ramais telefônicos e 2 PABX. O 197 opera com a central “Intelbras”.

Para entendimento sobre o funcionamento de todo o serviço de emergência, os atendentes do 190 e 193, primeiramente recebem as ligações telefônicas que lhes são direcionadas automaticamente pelo sistema *Solidus e Care*, e após, em se tratando de ocorrência, procedem à geração da mesma junto ao Sistema de Controle Operacional (SisCOP), vide figuras nos anexos, a qual se direcionará e ficará disponibilizada ao Despachante⁵ responsável pelo acionamento de equipe operacional ao local da ocorrência. A saber, o SisCOP, hoje operando na versão *Web*, foi desenvolvido e mantido pela Polícia Militar do Paraná, sendo colocado em funcionamento no dia 30 de agosto de 1998, em substituição ao Sistema de Despacho de Viatura (SDV).

Os equipamentos de radiocomunicação utilizados pelos Despachantes fazem parte de um sistema informatizado (digital), da marca “Motorola”, o qual além de várias vantagens que geram às comunicações, tal como a qualidade nas conversações, alcance nas transmissões e formação de uma grande rede, permite ainda o contato não somente aos aparelhos digitais, mas aos aparelhos analógicos.

O sistema de Cadastro Estadual de Veículos Roubados (CEVR), vide figura nos anexos, fica à disposição dos atendentes do 190, a fim de que possam registrar temporariamente e lançar alerta a respeito do furto ou roubo de veículo automotor, registro que carece de confirmação em até 24 horas, junto à Polícia Civil. Os atendentes ainda possuem acesso a outros aplicativos informatizados em nível de consulta, a fim de apoiar em suas ações.

6.3 PESSOAL EMPREGADO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O atendimento telefônico era realizado totalmente por funcionários dos respectivos órgãos, até o mês de janeiro de 2006, ou seja, por policiais-militares, bombeiros-militares e policiais-civis, com a exceção do atendimento 181, sendo um número em nível nacional, porém iniciado com o número 161 no Estado do Paraná, o qual desde o início era operado por funcionários civis contratados.

A partir do final do mês de janeiro, passou a trabalhar no atendimento 190,193 e 197 o pessoal contratado temporariamente após teste seletivo realizado pela Universidade Federal do Paraná, em número de 130 contratados e

⁵ Atuante também no CIOSP, trata-se de funcionário do órgão responsável pelo despacho de equipe operacional ao local solicitado, normalmente o realizando via equipamento de radiocomunicação.

enquadrados no cargo de Agente de Apoio. Tal contratação deu-se, principalmente, em virtude da necessidade de substituição dos policiais-militares do COPOM, aplicados há décadas no atendimento 190, a fim de serem liberados à atividade-fim, ou seja, ao policiamento ostensivo.

O que possibilitou tal contratação foi a edição no Estado do Paraná da Lei Complementar nº. 108, de 18 de maio de 2005, publicada no Diário Oficial n.º 6979, de 19 de maio de 2005, a qual dispõe sobre a contratação de pessoal por tempo determinado, para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, nos órgãos da Administração Direta e Autárquica do Poder Executivo, dizendo:

Art. 1º Para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público, os órgãos da Administração Direta e Autarquias do Poder Executivo poderão efetuar contratação de pessoal por tempo determinado, nas condições, prazos e regime especial previstos nesta lei.

Parágrafo Único As contratações a que se referem o caput deste artigo dar-se-ão sob a forma de contrato de regime especial.

Art. 2º Consideram-se como de excepcional interesse público as contratações por tempo determinado que visam:

I –;

...

VII – atender ao suprimento de pessoal especializado nas áreas de saúde e segurança pública, nas hipóteses previstas na presente Lei Complementar;

...

§ 1º. A contratação de professores e de pessoal nas áreas a que se refere o inciso VII do artigo 2º será efetivada exclusivamente para suprir a falta de docente e servidores de carreira decorrente de aposentadoria, demissão, exoneração, falecimento, afastamento para capacitação e nos casos de licenças legalmente concedidas.

§ 2º. ...

Art. 3º. ...

Art. 4º O recrutamento do pessoal a ser contratado nos termos desta Lei será feito mediante processo seletivo simplificado sujeito a ampla divulgação, inclusive através do Diário Oficial do Estado, prescindindo de concurso público.

...

Art. 5º As contratações serão feitas por tempo determinado, observando-se os seguintes prazos:

I – ...

II – doze meses, nos casos dos incisos III, IV,V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII do art. 2º.

§ 1º Permanecendo a necessidade que gerou a contratação na forma da presente Lei, os prazos estabelecidos neste artigo poderão ser prorrogados por uma única vez e até o prazo previsto no contrato original, desde que não ultrapasse o limite máximo de 2 (dois) anos fixados pela alínea "b" do inciso IX, do art. 27, da Constituição Estadual.

...

Foram então submetidos a um rápido curso de conhecimento e adaptação à atividade a ser desempenhada, dentro de uma escala de serviço durante as 24 horas do dia, divididas em 4 turnos, em seis equipes de serviço ou em horários distintos e definidos conforme as necessidades apontadas por meio de dados estatísticos, produzidos e acompanhados mensalmente. A supervisão direta deste pessoal ficou sob responsabilidade de funcionários dos já mencionados órgãos, os quais também receberam a incumbência de orientação, apoio e avaliação, durante os seus turnos de serviço.

Como se viu no texto da Lei, a contratação pode se dar por um ano e prorrogável por mais um ano; logo, os Agentes de Apoio hoje aplicados, os quais já acumularam experiência necessária, estão prestes a encerrar os dois anos possíveis no início do ano de 2008. Tal condição leva a pensar na necessidade de incluir funcionários efetivos devidamente concursados no Estado, visando à melhor qualificação do pessoal para a atividade de atendimento, atingindo um real profissionalismo, bem como evitando o desperdício com o custo de seleção e treinamento de pessoal em regime temporário.

6.3.1 Orientações Básicas ao Atendente

O processo de atendimento ao solicitante exige que alguns parâmetros de conduta sejam observados. A comunicação efetiva com o solicitante, a depender da sua qualidade, pode ser um elemento de facilitação ou não do sucesso esperado, que é atender bem e o mais rápido possível a população que, ao se sentir em dificuldades ou em perigo, procura o socorro por meio do atendimento telefônico de emergência.

São as orientações básicas:

- a) atenda o telefone o mais rápido possível;
- b) demonstre profissionalismo em seu tom de voz;
- c) chame o interlocutor de Senhor ou Senhora”;
- d) não converse paralelamente com outros Atendentes, e se necessário, fale baixo;
- e) ouça com atenção, detectando as necessidades, dúvidas ou solicitações;
- f) faça somente as perguntas necessárias e registre tudo com precisão;
- g) peça para soletrar as palavras que não entender;

- h) evite gírias, termos técnicos e intimidade excessiva;
- i) seja direto e objetivo, porém, cortês e atencioso;
- j) dê prioridade ao atendimento, não deixe as pessoas esperando ao telefone;
- k) ao ouvir reclamações, deixe o interlocutor desabafar, repita o que ele expôs, demonstrando que entendeu, dando a solução esperada à questão;
- l) demonstre interesse e tenha iniciativa, dê maior atenção às ocorrências graves;
- m) ao ser solicitada sua identificação, forneça seu nome;
- n) valorize o seu serviço de atendimento e o seu Centro de Operações;

6.3.2 Possíveis Conseqüências ao Atendente

Acessando o *site* da Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO), vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego do Governo Federal, noticia-se que segundo estudos da Organização Mundial da Saúde (OMS) referentes aos anos de 2003 e 2005, estes revelam que os problemas relacionados ao estresse ocupacional estão associados às constantes mudanças sociais, como exemplo: a globalização; o aumento da economia informal; e as mudanças que ocorrem no ambiente de trabalho.

O estresse ocupacional é definido como a soma de respostas físicas e mentais, ou ainda, reações fisiológicas, que, quando intensificadas, transformam-se em reações emocionais negativas. Ele aumenta consideravelmente o número de trabalhadores afastados e reflete na vida das organizações, seja em perda de produtividade, seja na diminuição da qualidade dos produtos e serviços prestados.

Conforme estudos, o estresse ocupacional resulta da interação entre trabalhadores e as condições de trabalho, apontando também que devem ser levados em consideração os aspectos individuais, assim como a personalidade, idade, educação, experiência e estilo de vida.

Como respostas fisiológicas, normalmente associadas a fatores externos, pode resultar em aumento da pressão arterial, infarto do miocárdio, aumento da tensão muscular, suor excessivo, entre outros.

As reações emocionais e os aspectos cognitivos devem ser também levados em consideração. As reações emocionais são aquelas que desencadeiam o medo, a irritação, a alteração no humor, ansiedade e falta de motivação; enquanto os aspectos cognitivos estão associados à diminuição da atenção, mudança de percepção, esquecimento, diminuição na capacidade de aprendizado, entre outros.

A OMS ainda observa que os fatores comportamentais, como os relacionados à diminuição da produtividade, ao excessivo consumo de cigarros, erros freqüentes e ausência por motivos de doença, contribuem para o aumento do estresse.

(<http://www.fundacentro.gov.br/CTN/noticias.asp?Cod=534>, acesso em: 29 set. 07)

Como consequência do estresse, deve-se comentar a respeito da síndrome de *Burnout*. O termo *Burnout* é uma composição de duas palavras escritas no idioma inglês, ou seja, *burn*=queima e *out*=exterior, sugerindo assim que a pessoa com esse tipo de estresse, consome-se física e emocionalmente, passando a apresentar um comportamento agressivo e irritadiço.

Em consulta ao site “www.psiqweb.med.br”, o qual referencia Geraldo Ballone (2005), o estresse profissional tem como uma das consequências mais marcantes a Síndrome de *Burnout*, caracterizando-se pela exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos. Refere-se a um tipo de estresse ocupacional e institucional com predileção para profissionais que mantêm uma relação constante e direta com outras pessoas, principalmente quando esta atividade é considerada de ajuda, tal com a de médicos, enfermeiros e professores.

Tal síndrome foi observada, originalmente, em profissões predominantemente relacionadas a um contacto interpessoal mais exigente, tais como médicos, psicanalistas, carcereiros, assistentes sociais, comerciários, professores, atendentes públicos, enfermeiros, funcionários de departamento pessoal, telemarketing e bombeiros. Hoje, entretanto, as observações já se estendem a todos os profissionais que interagem de forma ativa com pessoas, que cuidam e/ou solucionam problemas de outras pessoas que obedecem a técnicas e métodos mais exigentes, fazendo parte de organizações de trabalho submetidas a avaliações.

Refere-se à sintomatologia como:

O quadro clínico da Síndrome de Burnout costuma obedecer a seguinte sintomatologia:

1. Esgotamento emocional, com diminuição e perda de recursos emocionais.

2. Despersonalização ou desumanização, que consiste no desenvolvimento de atitudes negativas, de insensibilidade ou de cinismo para com outras pessoas no trabalho ou no serviço prestado.
3. Sintomas físicos de estresse, tais como cansaço e mal estar geral.
4. Manifestações emocionais do tipo: falta de realização pessoal, tendências a avaliar o próprio trabalho de forma negativa, vivências de insuficiência profissional, sentimentos de vazio, esgotamento, fracasso, impotência, baixa auto-estima.
5. É freqüente irritabilidade, inquietude, dificuldade para a concentração, baixa tolerância à frustração, comportamento paranóides e/ou agressivos para com os clientes, companheiros e para com a própria família.
6. Manifestações físicas: Como qualquer tipo de estresse, a Síndrome de Burnout pode resultar em Transtornos Psicossomáticos. Estes, normalmente se referem à fadiga crônica, freqüentes dores de cabeça, problemas com o sono, úlceras digestivas, hipertensão arterial, taquiarritmias, e outras desordens gastrointestinais, perda de peso, dores musculares e de coluna, alergias, etc.
7. Manifestações comportamentais: probabilidade de condutas aditivas e evitativas, consumo aumentado de café, álcool, fármacos e drogas ilegais, absenteísmo, baixo rendimento pessoal, distanciamento afetivo dos clientes e companheiros como forma de proteção do ego, aborrecimento constante, atitude cínica, impaciência e irritabilidade, sentimento de onipotência, desorientação, incapacidade de concentração, sentimentos depressivos, freqüentes conflitos interpessoais no ambiente de trabalho e dentro da própria família.

(www.virtualpsy.locaweb.com.Br/index.php?art=311&sec=27, acesso em: 03 set. 07)

Sendo assim, não se pode ignorar as possibilidades de os atendentes aplicados no CIOSP sofrerem conseqüências em virtude de suas atividades, face ao contato com o mais variado tipo de situações e pessoas, principalmente com as vítimas de crime ou acidente. Mais à frente no presente trabalho, na pesquisa de campo, será visto o percentual de envolvimento dos atendentes em relação ao desfecho de ocorrências, bem como opiniões sobre as conseqüências.

7 LIGAÇÕES AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA NO CIOSP

Após tomar conhecimento sobre o atendimento telefônico de emergência, bem como em relação aos atendentes, agora, chega-se ao momento de saber a respeito da demanda de serviço destinada a esta atividade.

As ligações telefônicas destinadas ao serviço de emergência do CIOSP recebem uma atenção especial por meio de tratamento dos dados estatísticos, principalmente em relação aos atendimentos do 190 e do 193, face à grande demanda voltada a estes acessos. Junto ao COPOM foram verificados dados do 190 desde o ano de 2000, bem como de ligações ao 193, desde o mês de abril de 2005, apesar de não ser o serviço de atendimento de sua responsabilidade, mantendo este controle estatístico mesmo após começar a fazer parte do CINE e posteriormente do CIOSP, não só com respeito às ligações telefônicas, mas também em relação às ocorrências geradas junto ao SisCOP Web.

A seguir, no presente trabalho de pesquisa, serão vistos alguns dados estatísticos com tratamento quantitativo e qualitativo, coletados junto à origem já referenciada.

7.1 QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES TELEFÔNICAS

Com a instituição do CINE em 2001, a estrutura física, o aparato de equipamentos e o quantitativo de pessoal aumentaram consideravelmente em termos de Centro de Operações, sendo que o atendimento telefônico de emergência do 190, por exemplo, praticamente triplicou o número possível de postos de atendimento, e em muito o número de linhas telefônicas de acesso ao sistema, daí então, gerenciado por um *call center*, que permitiu além da distribuição automática e controle dos atendentes, ainda a possibilidade da permanência de ligações em espera para o atendimento.

Outro fator de aumento foi o fato de o Corpo de Bombeiros / SIATE passar a coordenar suas operações junto ao Centro Integrado, deixando de existir o número 193, vindo a ser unificado o atendimento no 190. Em 2005, após ser avaliada a eficiência desta unificação, principalmente em relação ao tempo de chegada ao local da ocorrência, bem como, levando-se em consideração as peculiaridades dos serviços prestados pelo Corpo de Bombeiros, considerou-se como sendo mais

viável, o retorno do referido numeral, todavia, fazendo parte do mesmo sistema de *call center*, o que não impediu que situações dessa natureza pudessem ser atendidas no 190, com o registro de ocorrências, ou repassadas ao 193. A experiência mostra que quando do congestionamento de ligações ao 193, face aos fatos eventuais e calamitosos que possam ocorrer, tal como enchente, por exemplo, os solicitantes acabam ligando ao 190.

Portanto, a maior abertura à porta de entrada, sem dúvida, facilitou o acesso do usuário, detectando-se um aumento considerável no número de ligações ao sistema 190, assim como pode ser visto no tabela 1. Note-se que no mês de janeiro de 2000, ainda não existia este tipo de controle estatístico, logo excluído da somatória final.

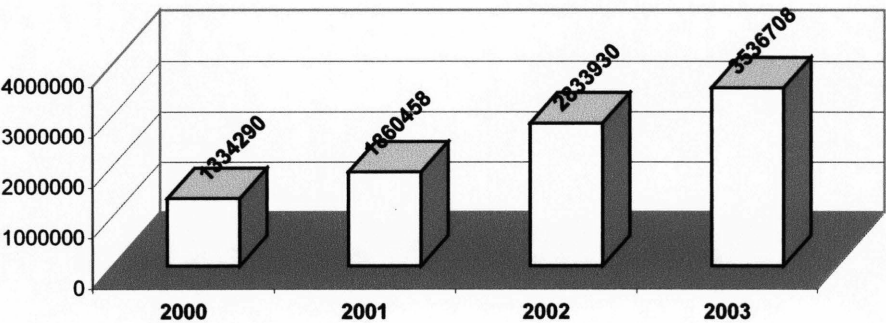
TABELA 1 - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES ATENDIDAS PELO 190/193 - ANO DE 2000 A 2003 / MENSAL

Mês / Ano	2000	2001	2002	2003
Total ligações atendidas	1334290	1860458	2833930	3536708
Média / mês	121299	155038	236161	294726
Média / dia	4043	5097	7764	9690
Janeiro		122617	265507	234597
Fevereiro	116127	126991	224675	196401
Março	130123	146763	268067	186504
Abril	129718	147442	231148	253724
Maio	116942	158396	211937	298559
Junho	114479	136179	197956	271967
Julho	115246	138664	217663	373513
Agosto	123317	149375	233405	363388
Setembro	115110	157018	247429	234163
Outubro	109740	160668	239761	387415
Novembro	135097	163498	244068	350630
Dezembro	128391	252847	252314	385847

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Nota: em janeiro de 2000 não existia estatística a respeito.

GRÁFICO 1 - QUANTITATIVO DE LIGAÇÕES ATENDIDAS PELO 190/193 - ANO DE 2000 A 2003 / MENSAL



FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Assim, como se vê no quadro, o aumento na demanda de ligações telefônicas ao serviço de atendimento de emergência foi marcante a partir do mês de dezembro de 2001, período em que ocorreu a inauguração do CINE. Há de se considerar também que o número aumentou no transcorrer dos anos seguintes.

De forma mais detalhada, a pesquisa voltou a sua atenção aos anos de 2005 e 2006, inclusive com os dados relativos ao percentual de atendimento das ligações telefônicas.

Na tabela 2, pode ser verificado significativo número de ligações que chegaram ao sistema, passando de 3.536.708 em 2003, para 4.936.902 em 2005, com uma média diária de 13.526.

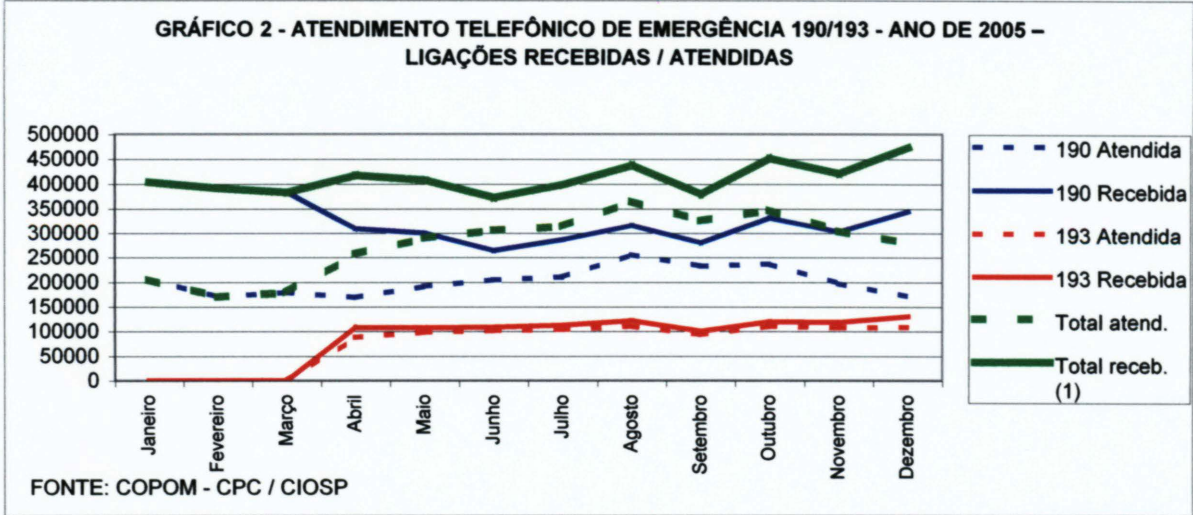
TABELA 2 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 - ANO DE 2005 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS

Mês	190 Atendida	190 Recebida	193 Atendida	193 Recebida	Total atend.	Total receb. (1)	% Atend. Geral
Total anual	2421654	3910893	921372	1026009	3343026	4936902	67,7
Média / mês	201805	325908	76781	85501	278586	411409	67,7
Média / dia	6635	10715	3350	3731	9159	13526	67,7
Janeiro	205545	403486	0	0	205545	403486	50,9
Fevereiro	169940	391025	0	0	169940	391025	43,5
Março	179352	382919	0	0	179352	382919	46,8
Abril	169000	309375	87690	107781	256690	417156	61,5
Maiο	191337	299911	98441	107480	289778	407391	71,1
Junho	204125	264118	101556	108431	305681	372549	82,1
Julho	210161	286270	103734	112371	313895	398641	78,7
Agosto	255241	315957	110481	121611	365722	437568	83,6
Setembro	232413	279852	93123	100065	325536	379917	85,7
Outubro	236992	331450	110842	119823	347834	451273	77,1
Novembro	196999	302667	107399	118663	304398	421330	72,2
Dezembro	170549	343863	108106	129784	278655	473647	58,8

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Nota: de janeiro a março de 2005, o 193 não estava em operação, as ligações eram atendidas unicamente no 190.

(1) Consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas na mensagem institucional).



Entendam-se as ligações recebidas como sendo aquelas que chegam ao sistema de telefonia, e atendidas como as que foram efetivamente recepcionadas pelos atendentes.

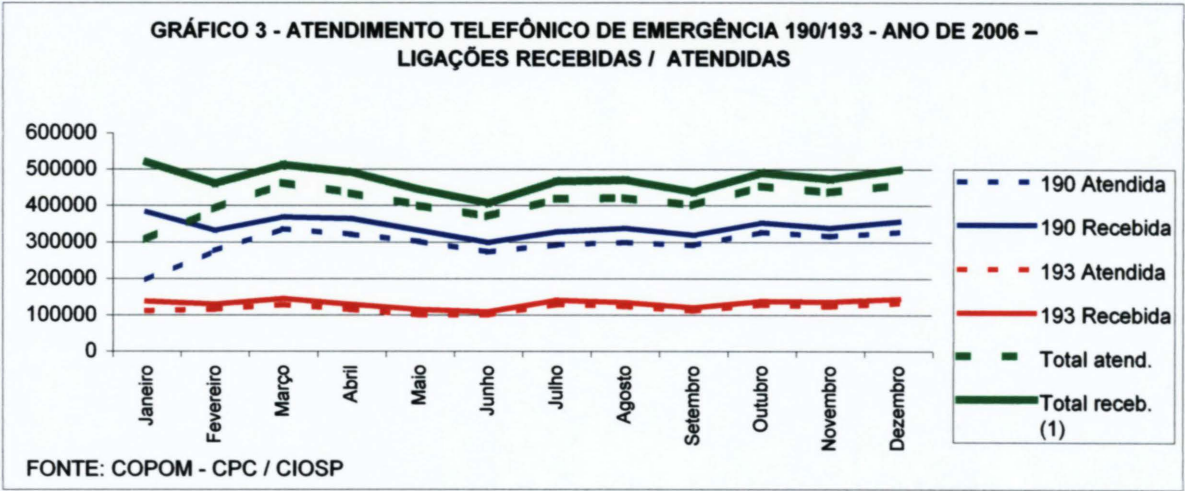
Já na tabela 3, contata-se que mais uma vez o número de ligações que chegaram ao sistema aumentou, mostrando-se na casa exorbitante de 5.666.848.

TABELA 3 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 - ANO DE 2006 – LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS

Mês	190 Atendida	190 Recebida	193 Atendida	193 Recebida	Total atend.	Total receb. (1)	% Atend. Geral
Total anual	3541452	4098907	1406063	1567941	4947515	5666848	87,3
Média / mês	295121	341576	117172	130662	412293	472237	87,3
Média / dia	9703	11230	3852	4296	13555	15526	87,3
Janeiro	194912	381576	110520	137278	305432	518854	58,9
Fevereiro	275207	331763	114906	129260	390113	461023	84,6
Março	334987	367732	127279	143644	462266	511376	90,4
Abril	319796	363286	114194	128396	433990	491682	88,3
Maiο	300086	330336	98903	113569	398989	443905	89,9
Junho	271063	297914	98650	108169	369713	406083	91,0
Julho	291179	326565	127873	139746	419052	466311	89,9
Agosto	297908	337081	122826	133266	420734	470347	89,5
Setembro	289769	317815	110330	119599	400099	437414	91,5
Outubro	326390	352010	127208	137187	453598	489197	92,7
Novembro	314383	337341	121920	135081	436303	472422	92,4
Dezembro	325772	355488	131454	142746	457226	498234	91,8

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

(1) Consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas na mensagem institucional).



Cabe lembrar que os atendentes foram contratados a partir do mês de janeiro de 2006, em um bom número, dando um melhor desempenho em relação ao número de ligações atendidas, refletindo em 90,4% de atendimento no mês de março. Nos meses subseqüentes, assim como se vê no gráfico 3, as linhas referentes às ligações recebidas e atendidas, passaram a se acompanhar de forma mais uniforme.

As variações quantitativas de ligações que são vistas mensalmente podem acontecer devido a diversos fatores, tais como os climáticos, períodos de férias, feriados que aquecem o comércio, etc. Como exemplo, no mês de janeiro, por ser de férias escolares, principalmente, acaba acontecendo uma considerável evasão de curitibanos ao litoral, bem como reduzindo o comércio, face aos gastos de dezembro.

As ligações também possuem variações diárias, em relação ao dia útil, final de semana ou feriado, e até mesmo, variações em horários do dia. Normalmente o dia e horário crítico seria durante à noite de sábado, dependendo principalmente do fator clima. Alguns exemplos dessas variações poderão ser vistos nos anexos a este trabalho, por meio de gráficos e tabelas relativos ao 2º semestre de 2006 e 1º semestre de 2007.

7.2 LIGAÇÕES ATENDIDAS E GERAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

De igual forma, assim como o aumento da demanda de ligações telefônicas ao passar dos anos, o quantitativo de ocorrências geradas também é crescente. A atual conjuntura do País, o crescimento urbano e os problemas sociais, com certeza, são os aspectos motivadores disso. Na tabela 4, podem ser verificadas as variações do ano de 2000 a 2003.

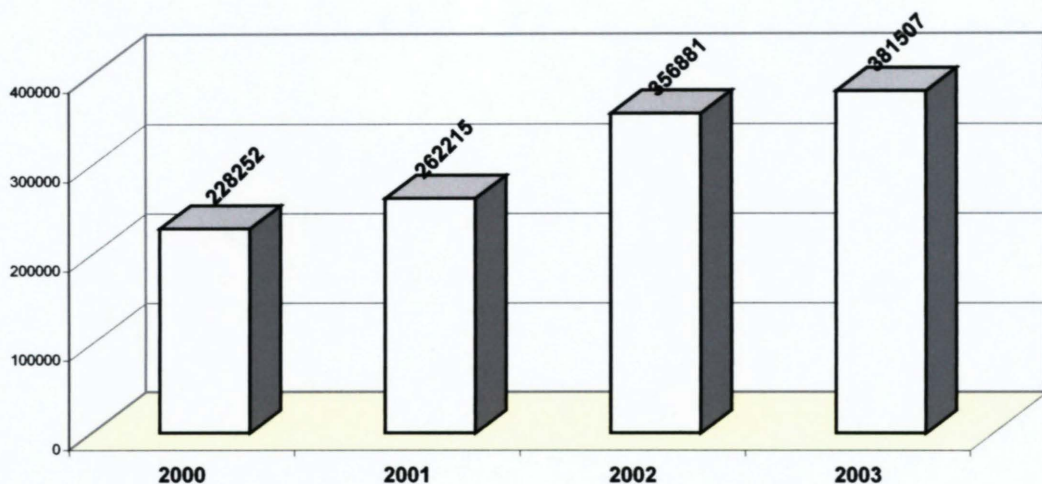
TABELA 4 - OCORRÊNCIAS GERADAS DE 2000 A 2003

Mês / Ano	2000	2001	2002	2003
Total anual	228252	262215	356881	381507
Média / mês	20750	21851	29740	31792
Média / dia	692	718	978	1045
Janeiro		19809	27251	30381
Fevereiro	21089	15457	23435	30254
Março	22850	24332	32918	32659
Abril	23987	23539	29759	32760
Mai	21465	20096	30428	31262
Junho	21463	20637	25360	32187
Julho	19337	19110	28121	31477
Agosto	18717	22235	32581	31964
Setembro	18112	22417	27766	26661
Outubro	19865	21497	33589	33525
Novembro	19939	23606	30528	30940
Dezembro	21428	29480	35145	37437

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Nota: em janeiro de 2000 não existia estatística a respeito.

GRÁFICO 4 - Ocorrências geradas de 2000 a 2003



FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

O aumento mais considerável de ocorrências geradas, assim como no caso das ligações, deu-se a partir de dezembro de 2001, época em que o CINE passou a operar em plena força, integrando o 193 ao 190, aumentando em muito a capacidade de acesso da comunidade ao atendimento de emergência.

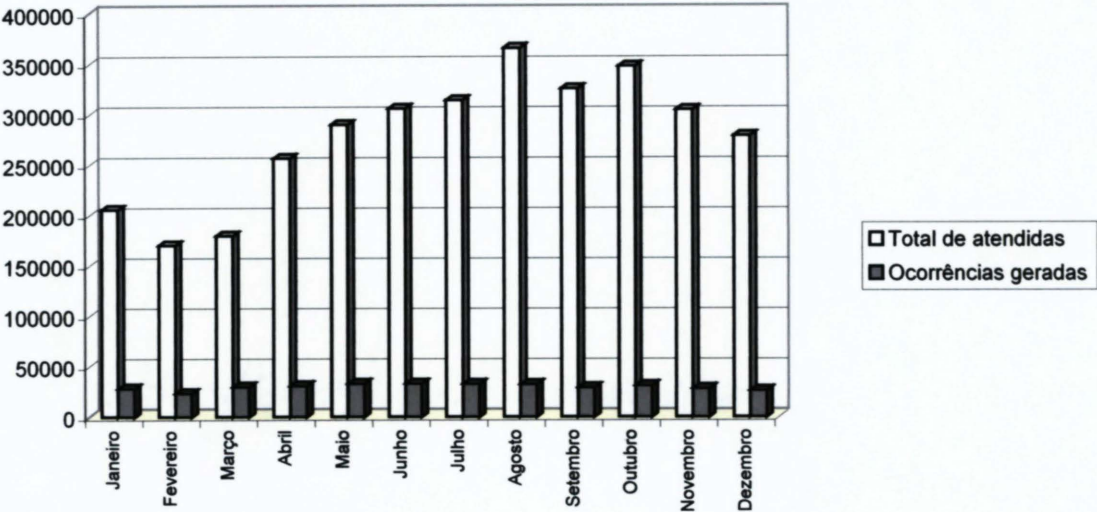
O que chama muito a atenção é o número de ocorrências geradas junto ao SisCOP frente à demanda de ligações atendidas pelo 190 e pelo 193, chegando a apenas 10,7% em 2005, como pode ser visto junto à tabela 5.

TABELA 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193- ANO DE 2005- LIGAÇÕES ATENDIDAS X Ocorrências

Mês	Total de atendidas	Ocorrências geradas	% Ocorrências X Lig. Atend.
Total anual	3343026	356125	10,7
Média / mês	278586	29677	10,7
Janeiro	205545	27976	13,6
Fevereiro	169940	23183	13,6
Março	179352	29758	16,6
Abril	256690	30615	11,9
Maio	289778	32818	11,3
Junho	305681	32768	10,7
Julho	313895	32606	10,4
Agosto	365722	32154	8,8
Setembro	325536	29150	9,0
Outubro	347834	31035	8,9
Novembro	304398	27958	9,2
Dezembro	278655	26104	9,4

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

GRÁFICO 5 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193 - ANO DE 2005 - LIGAÇÕES ATENDIDAS X Ocorrências



FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Em 2006, o percentual de ocorrências foi ainda menor em relação ao atendimento telefônico, sendo de 8,6% das ligações telefônicas atendidas, assim como consta na tabela 6, que será vista a seguir.

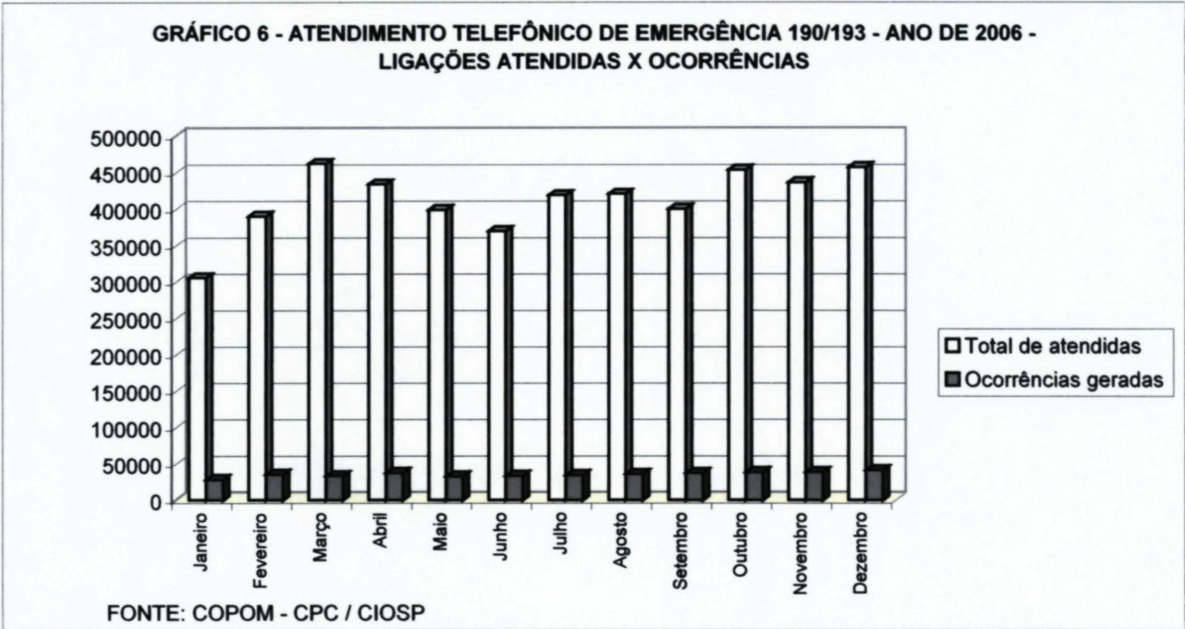
TABELA 6 - ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA 190/193- ANO DE 2006- LIGAÇÕES ATENDIDAS X Ocorrências

Mês	Total de atendidas	Ocorrências geradas	% Ocorrências X Lig. Atend.
Total anual	4947515	426410	8,6
Média / mês	412293	35534	8,6
Janeiro	305432	28276	9,3
Fevereiro	390113	35168	9,0
Março	462266	33350	7,2
Abril	433990	37363	8,6
Mai	398989	32627	8,2
Junho	369713	33572	9,1
Julho	419052	34417	8,2
Agosto	420734	36021	8,6
Setembro	400099	37262	9,3
Outubro	453598	38441	8,5
Novembro	436303	38675	8,9
Dezembro	457226	41238	9,0

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

No gráfico 6, relativo a esta tabela, bem como no gráfico visto anteriormente, observa-se nitidamente a diferença entre as respectivas colunas, mostrando o quanto o serviço de atendimento telefônico de emergência é acessado para tratar de

assuntos não atinentes às naturezas de ordem policial ou de socorro, ou seja, o quanto alguém pode atrapalhar aquele que realmente necessita deste contato.



7.3 QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190

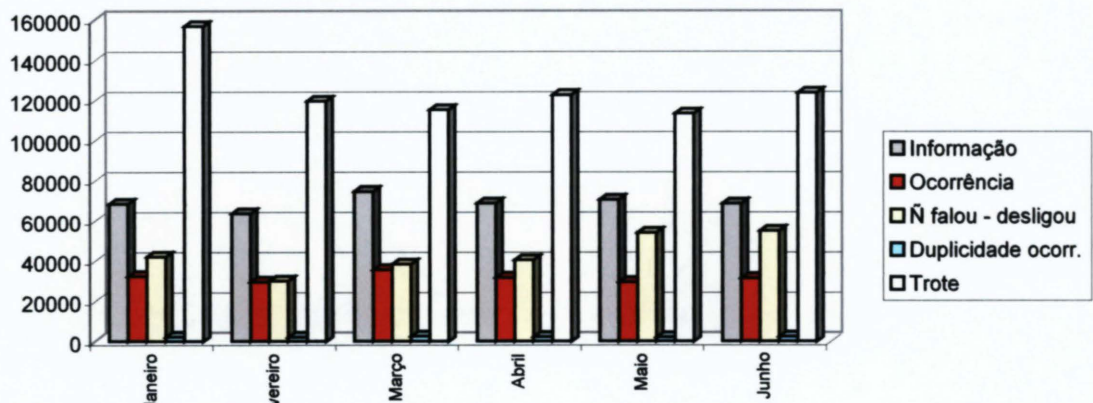
Na mesma linha de pensamento, a pesquisa foi mais além, sendo obtidos, junto ao COPOM / CIOSP, alguns importantes dados relativos ao primeiro semestre deste ano de 2007, os quais mostram a natureza dos motivos que levam membros da comunidade a manter contato com o serviço de atendimento telefônico de emergência. A tabela 7 mostra claramente tais motivos, como se vê a seguir, sendo que ela se refere somente às chamadas destinadas ao 190, não estando somadas as destinadas ao 193.

TABELA 7 - QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 - ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE

Mês	Informação	Ocorrência	Ñ falou - desligou	Duplicidade ocorr.	Trote	Total de Ligações
Total	414225	190041	259487	13786	751820	1629359
% de qualificação	25	12	16	1	46	100
Média / mês	69038	31674	43248	2298	125303	271560
Média / dia	2289	1050	1434	76	4154	9002
Janeiro	68339	32300	42038	2214	156935	301826
Fevereiro	63537	29486	29918	2162	119563	244666
Março	74559	35562	38287	2595	115362	266365
Abril	68760	31754	40369	2225	122749	265857
Mai	70429	29467	53933	2154	113418	269401
Junho	68601	31472	54942	2436	123793	281244

FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

GRÁFICO 7.A - QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 - ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE



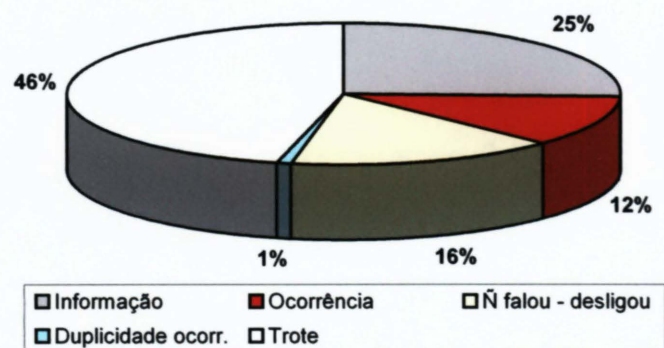
FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

A qualificação é realizada pelo atendente ao final de cada atendimento, fazendo constar no sistema, a natureza de cada ligação recebida.

Na representação que este gráfico de colunas faz, pode-se observar um elevado índice de trotes destinados ao 190. No CIOSP, são considerados como trotes não só os falsos comunicados de crimes o quais levam a alguma descabida ação policial com o emprego desnecessário de pessoal, mas também aqueles contatos que servem única e exclusivamente para trazer transtornos ao serviço de atendimento, em que pessoas falam coisas indevidas, ofendem sem qualquer motivo, ou crianças que falam qualquer coisa sem nexa, berram, riem, isto entre tantas outras circunstâncias.

No gráfico abaixo, pode-se ver este mesmo tratamento em percentuais.

GRÁFICO 7.B - % DE QUALIFICAÇÃO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS DESTINADAS AO 190 - ANO DE 2007 - 1º SEMESTRE



FONTE: COPOM - CPC / CIOSP

Todo esse tratamento dado às ligações telefônicas e às ocorrências geradas vem a denotar a importância e a complexidade deste serviço.

Os atendentes devem estar preparados para todas as naturezas de ligações, sendo que em cada uma se depara com pessoas diferentes e em situações diversas, além do quantitativo que deve atender a cada turno de serviço. Atualmente, são em média 10 atendentes por equipe de serviço, além de outros que são aplicados em caráter de reforço, em atenção à necessidade apontada pelos dados estatísticos. Os atendentes são monitorados por um supervisor, policial-Militar, pertencente ao COPOM, que o faz pessoalmente ou através do sistema, tendo nesse sentido, a missão de orientar, apoiar e fiscalizar os seus desempenhos.

No primeiro semestre de 2007, foi verificada uma média diária de 14.546 ligações detectadas pelos sistemas 190 e 193, com o atendimento de 12.843 ligações, o que mostra a dimensão desse tipo de serviço.

8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA DE CAMPO

Nos últimos assuntos, concebeu-se conhecimento do ponto a que foi direcionada a pesquisa, e também da atividade de atendimento. Em seguida, serão expostos resultados sobre opiniões emitidas a respeito do assunto.

A pesquisa de campo foi realizada por meio de questionário quase inteiramente composto por respostas objetivas aos atendentes do 190 e 193, bem como questionários que permitiam respostas descritivas aos coordenadores do CIOSP, e igualmente enviado à Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança de outro Estado, a título de referência.

8.1 QUESTIONÁRIOS AOS ATENDENTES 190 / 193

Os questionários aplicados na presente pesquisa tiveram as suas respostas devidamente totalizadas e analisadas, os quais possuíam as mesmas perguntas, montadas de modo a ter respostas objetivas que, em princípio, vinham a admitir somente uma resposta. Em somente duas respostas em princípio objetivas foi permitida, subjetivamente, uma breve descrição daqueles que vieram a se dispor em colaboração à pesquisa.

A aplicação foi realizada aos atendentes do 190 e do 193, na qual não se viram respostas com diferenças a considerar entre eles, apesar de atuarem em serviços diferentes, porém que se entrosam em suas atividades na área da segurança pública.

Dessa forma, os objetivos de cada pergunta serão apresentados, sendo os resultados mostrados por meio de tabelas as quais estão acompanhadas de seus respectivos gráficos, objetivando, dessa forma, a melhor clareza e compreensão, com os necessários comentários embasados em dados estatísticos.

a) Pergunta 1: Qual o seu tempo de atuação neste tipo de serviço?

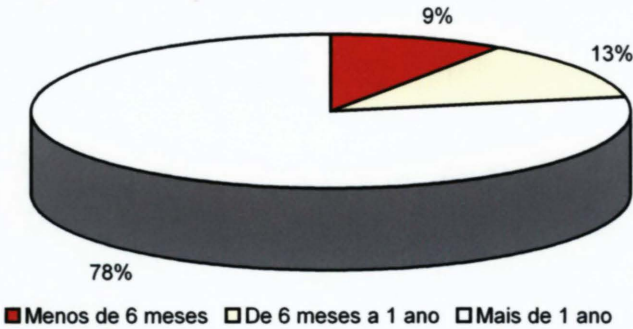
TABELA 8 - TEMPO DE ATUAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190 / 193

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Menos de 6 meses	3	9
De 6 meses a 1 ano	4	13
Mais de 1 ano	25	78

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Como pode ser visto, a grande maioria dos atendentes já possui mais de um ano no serviço de atendimento telefônico de emergência, apresentando 78% das respostas, representando aqueles que iniciaram as suas atividades ainda no início do ano de 2006, conforme já comentado anteriormente neste trabalho. A representação gráfica se vê em seguida.

GRÁFICO 8 - TEMPO DE ATUAÇÃO NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO 190 / 193



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

b) Pergunta 2: Antes de iniciar efetivamente neste tipo de serviço, foi submetido a algum tipo de treinamento?

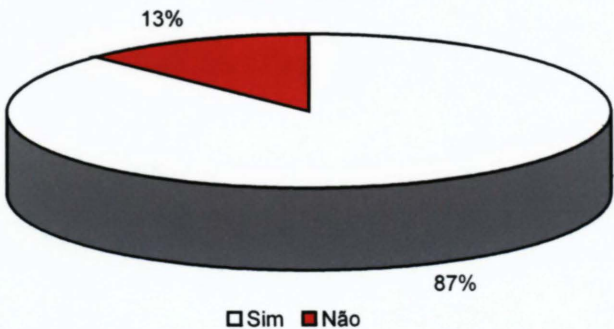
O objetivo da pergunta foi saber da qualificação inicial recebida pelos Atendentes.

TABELA 9 - SUBMISSÃO AO TREINAMENTO ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE DE ATENDENTE

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sim	28	87
Não	4	13

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 9 - SUBMISSÃO AO TREINAMENTO ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE DE ATENDENTE



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Conforme pode ser visto, verifica-se que 87% dos atendentes que responderam aos questionários foram submetidos a um treinamento prévio às suas atividades.

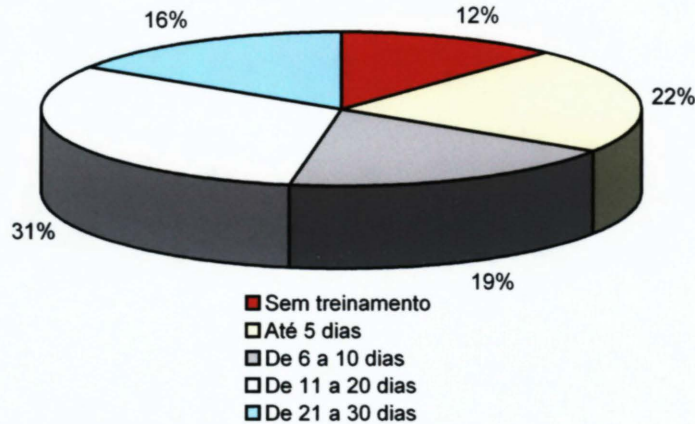
Em complemento à mesma pergunta informaram qual o tempo de treinamento, para aqueles que o tiveram, vendo-se na tabela 10.

TABELA 10 - PERÍODO DE TREINAMENTO DOS ATENDENTES ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sem treinamento	4	12
Até 5 dias	7	22
De 6 a 10 dias	6	19
De 11 a 20 dias	10	31
De 21 a 30 dias	5	16

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 10 - PERÍODO DE TREINAMENTO DOS ATENDENTES ANTES DE INICIAR A ATIVIDADE



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Pelo que representa o gráfico acima somente 16% dos atendentes, tiveram um treinamento superior a 20 dias. As respostas foram tão variadas que levam a presumir que o treinamento não possui uma sistemática objetiva, com um formato previamente instituído. É claro, não se pode esquecer, assim como o já dito anteriormente, que se trata de funcionários contratados temporariamente para o serviço de atendimento.

c) Pergunta 3: Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, como considerou o treinamento em relação às necessidades do serviço?

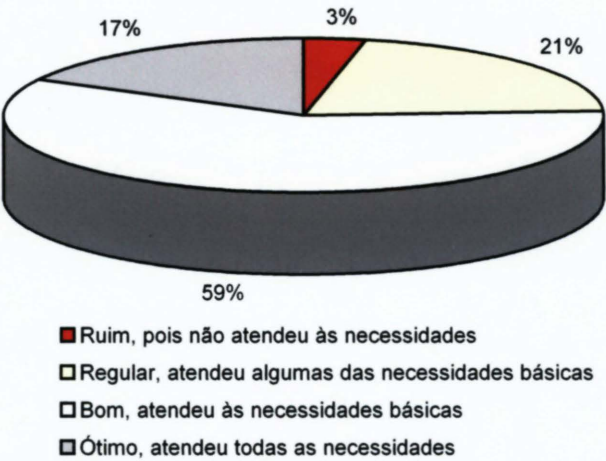
Esta pergunta também foi voltada à questão do treinamento do pessoal, com respostas representadas na tabela 11, como forma complementar à pergunta anterior.

TABELA 11 - CONSIDERAÇÃO A RESPEITO DO TREINAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	29	100
Ruim, pois não atendeu às necessidades	1	3
Regular, atendeu algumas das necessidades básicas	6	21
Bom, atendeu às necessidades básicas	17	59
Ótimo, atendeu todas as necessidades	5	17

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 11 - CONSIDERAÇÃO A RESPEITO DO TREINAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DO SERVIÇO



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Apesar da falta de uniformidade dos treinamentos, constata-se que 59% consideraram como bom e atendendo às necessidades básicas, e outros 17% como ótimo, mostrando então certa qualidade, independentemente do tempo de duração.

d. Pergunta 4: Em relação ao ambiente físico e equipamentos disponibilizados para o seu serviço de atendimento (telefonia / informática), considera-os como:

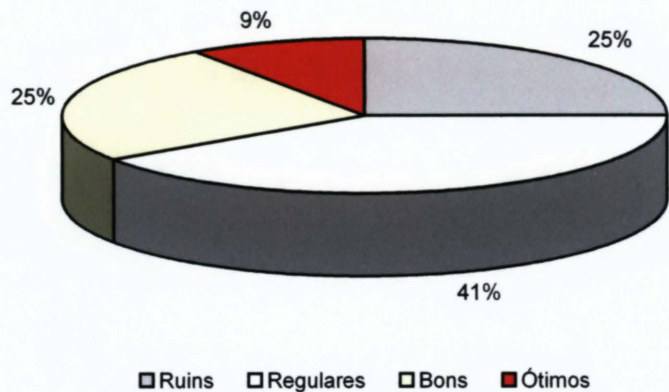
Teve como objetivo, tomar ciência a respeito da estrutura geral que está disponibilizada aos atendentes, para o desenvolvimento de suas atividades.

TABELA 12 - AMBIENTE FÍSICO E EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO ATENDIMENTO (TELEFONIA / INFORMÁTICA)

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Ruins	8	25
Regulares	13	41
Bons	8	25
Ótimos	3	9

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 12 - AMBIENTE FÍSICO E EQUIPAMENTOS DISPONIBILIZADOS AO ATENDIMENTO (TELEFONIA / INFORMÁTICA)



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Das respostas obtidas, 49% consideram como regulares, 42% totalizaram como bons ou ótimos o ambiente físico e os equipamentos disponibilizados ao atendimento de emergência. Somente 9% os consideram como ruins.

e. Pergunta 5: Diante dos vários tipos de pessoas e motivos para contato com o atendimento telefônico de emergência, você acha que isso pode levar alguns atendentes a desenvolver problemas comportamentais, emocionais, estresse, ou outros?

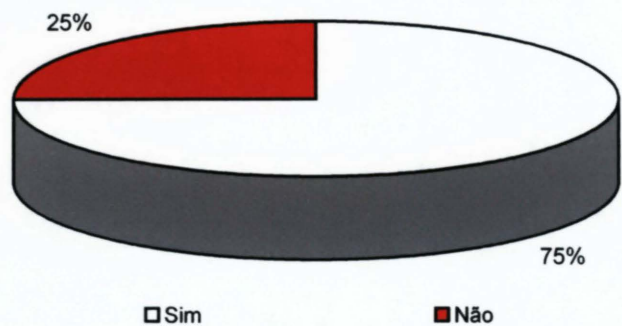
O esforço repetitivo pode trazer alguns problemas à pessoa, tanto físicos como mentais, sendo que esta pergunta teve o objetivo de saber a opinião dos atendentes a respeito disto, principalmente pela grande diversidade de situações que podem advir das ligações telefônicas, assim como já visto anteriormente no presente trabalho. 75% dos atendentes disseram que o serviço pode trazer algum tipo de problema, conforme consta da tabela 13 e na representação gráfica a seguir.

TABELA 13 - ATENDENTES PODEM DESENVOLVER PROBLEMAS COMPORTAMENTAIS, EMOCIONAIS, ESTRESSE, DIANTE DOS TIPOS DE PESSOAS E MOTIVOS DE CONTATO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sim	24	75
Não	8	25

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 13 - ATENDENTES PODEM DESENVOLVER PROBLEMAS COMPORTAMENTAIS, EMOCIONAIS, ESTRESSE, DIANTE DOS TIPOS DE PESSOAS E MOTIVOS DE CONTATO COM O ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES

No espaço aberto deixado à apresentação da opinião dos atendentes a respeito de quais seriam os problemas a que estão sujeitos, em 21 das 24 opiniões verificadas surgiu o estresse, como sendo o maior problema que pode desenvolver o atendente. Surgiram duas opiniões para a depressão apesar de que pode ser considerada como uma consequência mais avançada. Surgiram ainda alterações comportamentais tais como mau humor, desânimo e irritação. Ainda, foram vistas duas opiniões em relação à condição física, apontando problemas relacionados à audição e ao surgimento de tendinite.

f. Pergunta 6: Quando do atendimento de ligações telefônicas oriundas de vítimas de crime ou de acidente, ou ainda de pessoas que presenciaram tais fatos, você já sentiu alguma vez a ansiedade de resolver o problema, saber do resultado do atendimento por equipes no local, ficando apreensivo?

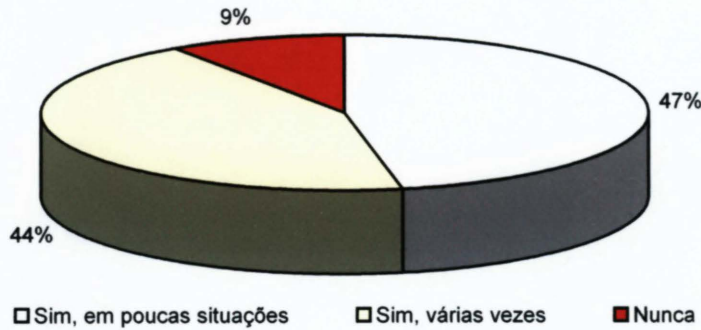
A pergunta objetivou principalmente verificar o envolvimento do Atendente para com o seu serviço, bem como para com a situação a que deu o primeiro atendimento. Os resultados foram interessantes, como se vê na tabela 14.

TABELA 14 - QUANDO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE VÍTIMAS DE CRIME OU ACIDENTE, OU DE PESSOAS QUE PRESENCIARAM O FATO, O ATENDENTE SENTIU ANSIEDADE DE RESOLVER O PROBLEMA, SABER DO RESULTADO DO ATENDIMENTO POR EQUIPES NO LOCAL, FICANDO APREENSIVO

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sim, em poucas situações	15	47
Sim, várias vezes	14	44
Nunca	3	9

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 14 - QUANDO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE VÍTIMAS DE CRIME OU ACIDENTE, OU DE PESSOAS QUE PRESENCIARAM O FATO, O ATENDENTE SENTIU ANSIEDADE DE RESOLVER O PROBLEMA, SABER DO RESULTADO DO ATENDIMENTO POR EQUIPES NO LOCAL, FICANDO APREENSIVO



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Somando aqueles que demonstraram a possibilidade de envolvimento em relação ao problema passado por alguém, entre os que responderam que se deu em poucas ou em várias situações, totalizaram-se 91%. Apenas 9% disseram que nunca o tiveram.

g. Pergunta 7: Ainda, em relação às vítimas de crime ou de acidente, ou ainda de pessoas que presenciaram tais fatos, estes que seriam o principal motivo do atendimento telefônico de emergência, você acredita que um treinamento voltado à área da psicologia seria válido para o trato com estas pessoas, as quais possuem um motivo justo para que apresentem um comportamento transtornado?

Objetivou saber dos atendentes a validade de receberem instrução voltada à área de psicologia, para o mais correto tratamento, mesmo que por telefone, ao principal cliente do serviço de atendimento telefônico de emergência, com prioridade total sobre as demais naturezas dos contatos.

TABELA 15 - VALIDADE DE TREINAMENTO AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO A VÍTIMAS DE CRIME OU DE ACIDENTE, VOLTADO À ÁREA DE PSICOLOGIA

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sim, com certeza seria válido	31	97
Não seria válido	1	3

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 15 - VALIDADE DE TREINAMENTO AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO A VÍTIMAS DE CRIME OU DE ACIDENTE, VOLTADO À ÁREA DE PSICOLOGIA



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Verificou-se por meio dessa pergunta um entendimento quase que unânime por parte dos Atendentes em relação a recebem noções de psicologia para a atuação em suas atividades, chegando a 97% de validade com referência ao assunto.

h. Pergunta 8: Com relação ao entendimento quanto às naturezas das ocorrências policiais, você sentiu ou ainda sente alguma dificuldade?

Com a finalidade de se saber o grau de dificuldade dos atendentes em relação às naturezas das ocorrências recepcionadas pelas ligações telefônicas, foi realizada esta pergunta, tendo como resultado o constante na tabela a seguir.

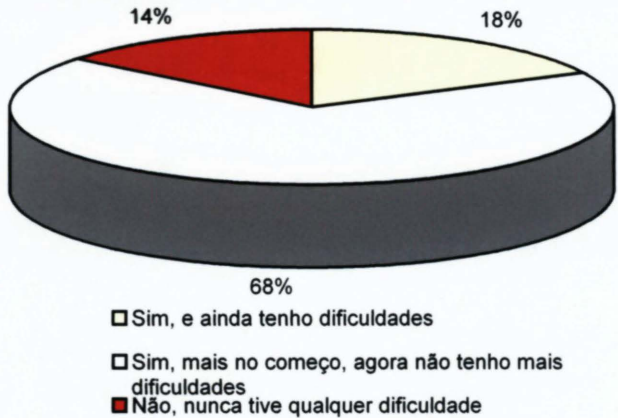
TABELA 16 - COM RELAÇÃO AO ENTENDIMENTO DAS NATUREZAS DAS OCORRÊNCIAS POLICIAIS, SENTIU OU AINDA SENTE ALGUMA DIFICULDADE

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	28	100
Sim, e ainda tenho dificuldades	5	18
Sim, mais no começo, agora não tenho mais dificuldades	19	68
Não, nunca tive qualquer dificuldade	4	14

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Pela tabela, apenas 18% dizem que ainda possuem dificuldades, os demais só tiveram no início e outros poucos afirmaram que nunca as tiveram. Cabe lembrar que na pergunta 1, foi verificado que 78% dos atendentes submetidos ao questionário já possuíam mais de 1 ano de serviço nesta atividade, enquanto 13% já possuíam mais de 6 meses. A seguir o gráfico relativo à tabela 16.

GRÁFICO 16 - COM RELAÇÃO AO ENTENDIMENTO DAS NATUREZAS DAS OCORRÊNCIAS POLICIAIS, SENTIU OU AINDA SENTE ALGUMA DIFICULDADE



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

i. Pergunta 9: Você acha que a instrução envolvendo assuntos da matéria de Direito, principalmente na área penal, seria interessante?

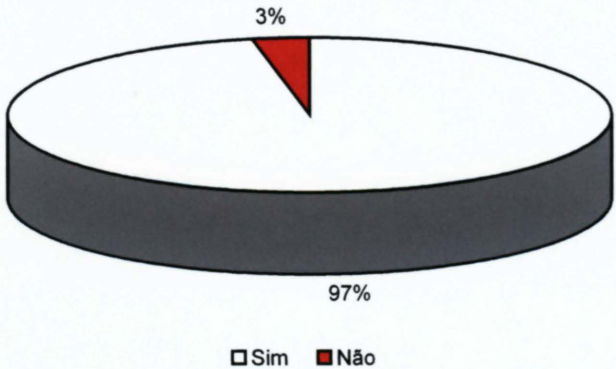
Objetivou não só saber a opinião do atendente a respeito de assuntos importantes ao treinamento, assim como ter uma noção em relação às possíveis dificuldades que possuem quanto ao entendimento dos assuntos relacionados às ocorrências de ordem eminentemente policial.

TABELA 17 - SERIA INTERESSANTE A INSTRUÇÃO ENVOLVENDO ASSUNTOS DA MATÉRIA DE DIREITO, PRINCIPALMENTE NA ÁREA PENAL

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Sim	31	97
Não	1	3

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 17 - SERIA INTERESSANTE A INSTRUÇÃO ENVOLVENDO ASSUNTOS DA MATÉRIA DE DIREITO, PRINCIPALMENTE NA ÁREA PENAL



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

Assim, com 97% de respostas que acusam o interesse nesse assunto para a instrução, fica óbvio que carecem deste tipo de ensinamento como base necessária à compreensão deste tipo de natureza das ligações que recebem durante suas atividades.

j. Pergunta 10: Em relação às várias questões verificadas neste questionário, bem como às várias peculiaridades do serviço de atendimento telefônico de emergência, o que você diria a respeito?

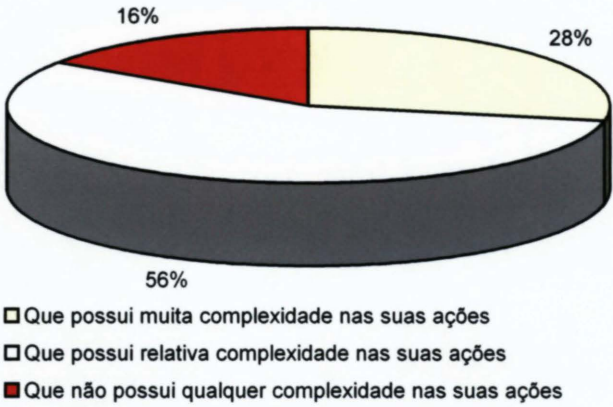
A pergunta objetivou saber dos atendentes como consideram a complexidade e extensão do serviço que realizam.

TABELA 18 - PODE-SE DIZER, FACE ÀS PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA

Respostas / Opções	Assinaladas	%
Total de respostas	32	100
Que possui muita complexidade nas suas ações	9	28
Que possui relativa complexidade nas suas ações	18	56
Que não possui qualquer complexidade nas suas ações	5	16

FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES 190/193

GRÁFICO 18 - PODE-SE DIZER, FACE ÀS PECULIARIDADES DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA



FONTE: MONOGRAFIA CSP/2007 - ATENDENTES

Com estes dados estatísticos, constatou-se que na opinião da maioria, com 56%, existe relativa complexidade no serviço de atendimento telefônico de emergência, que somada aos que dizem existir muita, com 28%, pode-se dizer que 84% dos atendentes afirmam que o serviço se cerca de complexidade.

Portanto, dessa forma, foram analisadas as respostas aos questionários aplicados em pesquisa de campo, procurando-se tecer os comentários exclusivamente com base nos dados estatísticos obtidos, frente às opiniões de uma

amostra de aproximadamente 30% dos Agentes de Apoio aplicados como atendentes no 190 e 193 do CIOSP, daqueles que espontaneamente se propuseram a colaborar.

O questionário aplicado foi elaborado em linguagem adequada e formato bastante simples, porém possuindo de forma implícita, objetivos claros ao desenvolvimento da presente pesquisa.

Verificou-se por meio da totalização das opiniões emitidas pelos atendentes, o grau de profissionalismo, a capacitação ofertada, os meios disponibilizados, as reações e conseqüências do serviço, a preocupação e envolvimento durante as atividades, as necessidades para melhoria do desempenho, e a complexidade do atendimento telefônico de emergência.

8.2 QUESTIONÁRIOS AOS COORDENADORES DO CIOSP

Durante a realização do presente trabalho, foram enviados questionários às autoridades envolvidas no contexto do tema e atuantes como coordenadores junto ao CIOSP, cujas respostas poderiam ser procedidas da maneira que melhor lhes conviessem, visando à expressão de suas opiniões a respeito do assunto, propiciando assim a coleta de conhecimento de grande valia ao presente trabalho. Responderam ao questionário as seguintes pessoas:

a. Senhor Major QOBM Nelson Ademar Piske, Chefe do COBOM, sendo o Centro de Operações que procede às atividades da Coordenadoria de Operações do Corpo de Bombeiros prevista na estrutura do CIOSP;

b. Senhor Capitão QOPM Ricardo da Costa Ferreira, Chefe do COPOM, sendo o Centro de Operações que procede às atividades da Coordenadoria de Operações da Polícia Militar na estrutura do CIOSP;

c. Senhor Marcos Aurélio Justi, Coordenador Administrativo do CIOSP, sendo a Coordenadoria que trata diretamente dos assuntos administrativos relativos aos atendentes, além de outras várias atividades que lhes estão afetas.

Recebidos os questionários devidamente preenchidos, procedeu-se análise dos resultados e transcreveram-se as opiniões coletadas junto aos Coordenadores, sobre os assuntos abordados, conforme perguntas e respostas a seguir.

a. Major QOBM Nelson Ademar Piske:

1. Em sua opinião, os equipamentos utilizados pelos atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOSP (telefonia / informática), são suficientemente capazes de atender à demanda atual com eficiência e qualidade?

Resposta: Não, a estrutura existente dos equipamentos utilizados já está ultrapassada sendo necessária uma substituição por equipamentos mais modernos; um exemplo claro é o dispositivo de gerenciamento das ligações recebidas fornecido pela empresa DAMOVO, cujo suporte técnico não é ágil como o sistema requer.

2. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos atendentes temporários que estão à sua disposição?

Resposta: De uma maneira geral, a inclusão dos atendentes civis veio a colaborar consideravelmente com a melhoria do atendimento haja vista a deficiência que tínhamos com relação ao número de profissionais envolvidos diretamente no atendimento telefônico.

3. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos atendentes? Em qual área? Como é procedido treinamento a este pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo?

Resposta: As dificuldades são várias, entretanto podemos destacar algumas: falta de adaptabilidade ao serviço, ou seja, alguns têm dificuldade em poder dirimir as informações repassadas pelo solicitante, dificultando um pouco o atendimento pela falta de informação; falta de conhecimento geral da estrutura de atendimento e dos meios disponíveis, gerando dúvidas sobre o que se pode e o que não se pode atender, daí parte-se da premissa que os atendentes são apenas registradores de ocorrências e quem decide pelo atendimento são os bombeiros-militares.

4. Diante da necessidade da aplicação dos funcionários efetivos dos órgãos integrados junto ao CIOSP, nas respectivas atividades-fins, existe a necessidade da aplicação de Atendentes contratados temporariamente. Com o seu conhecimento e experiência, o que pode dizer em relação à viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado, voltados profissionalmente a esta atividade de atendimento telefônico de emergência?

Resposta: É uma questão totalmente viável, desde que se faça uma seleção bem apurada, pois hoje, em sendo atendentes contratados, fica fácil se dispensar caso não se adaptem ao sistema; entretanto em sendo concursados, não se tem esta alternativa, e daí a responsabilidade do concurso em se realizar um teste seletivo bem apurado para que aqueles selecionados venham a se adequar às necessidades do serviço.

5. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras conseqüências?

Resposta: Sim. Sabemos que todas as pessoas que trabalham com situações envolvendo vítimas dos mais diversos tipos de violência estão tendentes a desenvolver problemas que vão de uma simples irritação até o estresse extremo, o qual leva a sérios problemas de saúde.

b. Capitão QOPM Ricardo da Costa Ferreira:

1. Em sua opinião, o equipamento utilizado pelos atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOSP (telefonia / informática), são suficientemente capazes de atender à demanda atual com eficiência e qualidade?

Resposta: sim.

2. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos atendentes temporários que estão à sua disposição?

Resposta: é satisfatória, muito embora sempre sendo supervisionada por policiais-militares supervisores.

3. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos atendentes? Em qual área? Como é procedido treinamento a este pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo?

Resposta: o devido enquadramento das ocorrências quanto à sua natureza; o treinamento é realizado de acordo com as necessidades observadas; periodicamente os assuntos tratados são mais efetivos quanto à natureza da ocorrência ou sua tipificação.

4. Diante da necessidade da aplicação dos funcionários efetivos dos órgãos integrados junto ao CIOSP, nas respectivas atividades-fins, existe a necessidade da aplicação de atendentes contratados temporariamente. Com o seu conhecimento e experiência, o que pode dizer em relação à viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado, voltados profissionalmente a esta atividade de atendimento telefônico de emergência?

Resposta: é viável, porém exclusivamente para o atendimento do telefone de emergência.

5. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras conseqüências?

Resposta: sim.

c. Marcos Aurélio Justi

1. Em sua opinião, o equipamento utilizado pelos atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOSP (telefonia / informática), são suficientemente capazes de atender à demanda atual com eficiência e qualidade?

Resposta: sim.

2. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos atendentes temporários que estão à sua disposição?

Resposta: os mesmos necessitam de treinamentos periódicos e principalmente de acompanhamento de supervisores.

3. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos atendentes? Em qual área? Como é procedido treinamento a este pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo?

Resposta: notamos dificuldades com relação ao atendimento nos casos que o atendente necessita de raciocínio em direito.

4. Diante da necessidade da aplicação dos funcionários efetivos dos órgãos integrados junto ao CIOSP, nas respectivas atividades-fins, existe a necessidade da aplicação de Atendentes contratados temporariamente. Com o seu conhecimento e

experiência, o que pode dizer em relação à viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado, voltados profissionalmente a esta atividade de atendimento telefônico de emergência?

Resposta: os atendentes dos números de emergência necessitam de treinamento e experiência na área de segurança, sendo assim de extrema importância a utilização de efetivo do Estado.

5. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras conseqüências?

Resposta: sim.

Portanto, diante das respostas dadas pelos coordenadores e com relação à primeira pergunta, a qual indagou a respeito dos equipamentos utilizados pelo atendimento telefônico de emergência como suficientemente capazes de atender à demanda atual com eficiência e qualidade, verifica-se que das respostas apresentadas, duas opiniões foram afirmativas, enquanto a terceira foi de que já são ultrapassados.

Em relação à segunda pergunta, em que foi questionado acerca da atuação dos atendentes contratados de forma temporária e a disposição das Coordenadorias, face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, as respostas apontam positivamente face à deficiência de efetivo dos órgãos envolvidos, atuando de forma satisfatória, desde que supervisionados e treinados para a atividade.

Já na terceira pergunta, em que foi indagado quanto às dificuldades por parte dos atendentes, como é procedido treinamento, e quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, verificam-se opiniões direcionadas à deficiência de conhecimento nas áreas específicas de atuação dos órgãos de segurança. Somente uma das respostas, diz a respeito que o treinamento é realizado conforme as necessidades observadas.

Na quarta pergunta, na qual é questionado a respeito da viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado, voltados profissionalmente à atividade do atendimento telefônico de emergência, os Coordenadores comungam da mesma opinião ao relatar que é totalmente viável.

Referente às respostas para a quinta pergunta, que versou sobre a opinião dos Coordenadores sobre a sujeição dos atendentes a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão ou outras conseqüências, responderam de forma unânime que o emprego nesta atividade pode lhes trazer problemas de saúde.

Portanto, existe um consenso a respeito da viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado para a atuação no atendimento telefônico de emergência, surgindo opinião quanto à rigorosa seleção, ao treinamento e à necessária supervisão.

8.3 QUESTIONÁRIO ENVIADO A OUTRA UNIDADE FEDERATIVA DO BRASIL

Assim como o exposto na introdução do presente trabalho, foi enviado questionário específico à Coordenadoria Integrada de Operações de Segurança (CIOPS) de Fortaleza, no Estado do Ceará, direcionado ao Senhor Tenente Coronel Aristóteles Correia, oficial superior da Polícia Militar, que, com a sua atenção e colaboração, repassou o questionário preenchido pelo 1º Tenente PMCE Marchezan Nacarato Rocha, Supervisor do Núcleo de Teleatendimento da CIOPS, o qual expôs dados importantíssimos à pesquisa.

Constam a seguir, as perguntas e respostas do questionário.

1. Qual o equipamento utilizado pelos atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOPS (telefonia / informática)? São suficientemente capazes de atender à demanda atual com eficiência e qualidade?

Resposta: No Estado do Ceará nós utilizamos um microcomputador com um processador Pentium IV, HD 60Gb, 512RAM, subsidiado pelos softwares de cadastro, controle, acionamento e otimização das solicitações, bem como recursos de análise do fluxo de ligações, tempo em espera, etc. Utilizamos 02(duas) possibilidades de ramais: os digitais e os analógicos, onde e quando na manutenção ou pane do serviço digital automaticamente o sistema alterna para o modo analógico, para que não haja perda de continuidade do sistema. Quanto aos aparelhos de atendimento propriamente dito, são utilizados os equipamentos da *Platronics*, modelo S12: fone de ouvido para teleatendimento (*headset*) com amplificador, possibilitando as mãos livres durante o atendimento, conversível 2 em 1, permitindo estabilizar o equipamento sobre a cabeça ou sobre as orelhas; indicador de uso tipo "Vagalume" (*Firefly*) a qual permite o supervisor observar se o

atendente encontra-se ou não em ligação; dotado da tecnologia que filtra os ruídos da linha e os ruídos do ambiente de trabalho; com microfone com cancelador de ruídos; Incluindo base de *headset* com fonte, sem uso de pilhas, para clareza e com dispositivo amplificador . Quanto à central telefônica utilizamos a da marca *Ericsson* modelo MD110, e aparelhos telefônicos digitais.

2. Quais são os números telefônicos de 3 dígitos utilizados no CIOPS?

Resposta: Hoje utilizamos e popularizamos o 190 como número de emergência. Inicialmente trabalhávamos com o 190, 193 e 197, porém avançamos na percepção e transmissão aos clientes de que por meio do 190, pois trabalhando de forma integrada acionar-se-iam todos os recursos possíveis, contudo nosso sistema está programado para redirecionar as ligações dos números de emergência americano 911, bem como o europeu 112 para o 190, facilitando, desta maneira, o contato dos turistas.

3. O pessoal empregado neste tipo de serviço (atendente) é efetivo do Estado ou são contratados?

Resposta: São contratados através de uma empresa de Teleatendimento vencedora de uma Licitação, todavia são capacitados pelos instrutores da CIOPS.

4. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos atendentes? Em qual área? Como é procedido o treinamento a esse pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo, isto, senão se tratar de funcionários efetivos dos órgãos envolvidos no sistema?

Resposta: Inicialmente, existiriam em qualquer Central de Atendimento dificuldades em razão dos conteúdos de direito penal, civil, administrativo, as próprias tipificações de ocorrências “bombeirísticas”, policiais, etc. Razão pela qual capacitamos os atendentes com um curso de 150h/s com diversas disciplinas, dentre elas: Geografia Urbana, Direito, Sistema Computacional utilizado na Central de Atendimento, Teleatendimento, Equipamentos e Telecomunicações, Tipificação de Ocorrências, Atividade PM, Atividade PC, Atividade BM, Estatística aplicada, Estágio supervisionado e as avaliações teóricas e práticas. Para suprir a falta de experiência policial e até computacional, todos os futuros atendentes passam por um estágio de um mês no horário alternado do curso, bem como nos fins de semana. Vale salientar que realizamos concurso para o preenchimento das vagas para o curso de capacitação; destes é que serão escolhidos diante dos índices obtidos e

diante da classificação final da ata para, após, compor o preenchimento das vagas na Central de Atendimento da CIOPS, tendo como requisitos mínimos de ingresso: certificado de conclusão do ensino médio, certificado de um curso de computação e um certificado de Teleatendimento ou Telemarketing ou Telefonista.

5. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos atendentes que trabalham junto ao Centro Integrado?

Resposta: Nossos atendentes são bastante capacitados, são observados diariamente pelo supervisor da empresa, pelos três funcionários públicos (PM, PC, BM) que exercem a função de controladores de turno (auxiliares quando na tipificação e/ou acompanhamento de ocorrências mais complexas), são pessoas discretas que assinam termo de compromisso e sigilo das informações. Ressaltamos que todas as nossas comunicações: telefonia e radiocomunicação são gravadas 24hs o que nos permite fiscalizar e constatar possíveis falhas, comprovando, validando ou não as reclamações realizadas e possíveis quanto ao atendimento prestado.

6. Em caso de não existirem funcionários efetivos do Estado nesse CIOPS, qual a sua opinião em relação à criação de um quadro específico para a função de atendentes do serviço de atendimento telefônico de emergência?

Resposta: Seria excelente se o efetivo atual da Segurança Pública fosse o suficiente para atender à demanda, contudo como trabalhamos sempre no limite sou um defensor da permanência da terceirização desta prestação de serviço em razão de permanecermos com os policiais na atividade-fim, bem como me encontrar seguro diante da capacitação por nós fornecida e de que os atendentes só registram os dados obtidos dos solicitantes, as viaturas são despachadas e priorizadas por meio do grupo de Despacho composto por funcionários públicos capacitados: policiais-civis e militares, além do Corpo de Bombeiros e da Guarda Municipal.

7. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras conseqüências? Existe algum acompanhamento ou programa a respeito, para impedir ou minimizar tais problemas?

Resposta: Acredito que todas as pessoas que inicialmente convivem com a violência, principalmente no seu cotidiano passam a se comover, pensar e lembrar bastante das ocorrências; tudo isto quando do início do período do trabalho; porém após certo tempo lidando com esse tipo de atitudes e conseqüências, passam a menosprezar os seus riscos, bem como suas conseqüências. Existe um acompanhamento médico e psicológico realizado e a cargo da empresa.

A obtenção de valiosos conhecimentos unidos à comparação de atividades, incentivando bons comentários pode trazer novas opiniões e grandes idéias futuras.

Portanto, em atenção às informações prontamente fornecidas pela CIOPS de Fortaleza, verifica-se que em relação aos equipamentos e sua funcionalidade existe muito semelhança com os usados pelo CIOSP de Curitiba, inclusive com a central telefônica de mesma marca.

Com a exceção do atendimento 181, não mencionado nas respostas, observa-se que também concentram os numerais 190, 193 e 197 no mesmo Centro, firmando a integração, contudo popularizam o uso do 190 como se fosse um único número de emergência, e sendo interessante a reversão por meio do sistema, de números de emergência utilizados em outros países para o atendimento 190. Esta concepção de um único número existiu no CIOSP até março de 2005, porém centralizava as ligações destinadas ao atendimento das ações de Polícia Militar e de Bombeiro, quando então voltou o uso do 193, face ao excesso de ligações que estavam saturando o 190, e, principalmente, pela necessidade de melhoria no tempo de chegada ao local da ocorrência por parte das equipes de emergência do Corpo de Bombeiros / SIATE, constatação esta por meio de estudos estatísticos.

Assim como foi perguntado no questionário aplicado aos atendentes durante esta pesquisa, surge a informação do supervisor do teleatendimento da CIOPS, em relação às dificuldades ao assunto da matéria de Direito, bem como em relação à tipificação das ocorrências “bombeirísticas”, sendo esta última uma dificuldade semelhante à mencionada pelo Coordenador de Operações BM junto ao CIOSP. Verificou-se uma excelente carga horária de treinamento (150 horas) aplicada aos atendentes daquela CIOPS.

Com relação à criação de um quadro específico de atendentes no Estado, considerou o Supervisor da CIOPS como excelente, no entanto face à falta de pessoal na secretaria, acaba sendo um defensor da terceirização do serviço, assim como acontece lá.

Ainda disse acreditar que o serviço pode influenciar a saúde dos atendentes, e para isto existe um acompanhamento médico e psicológico por parte da empresa terceirizada.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O atendimento telefônico de emergência é um serviço essencial que se acerca de grande complexidade, proporcionado pelo Estado à sociedade, visando a facilitar, principalmente, a aproximação daquelas pessoas que se encontram em alguma situação de dificuldade, carecendo de uma ágil intervenção por parte dos órgãos policiais e de bombeiros. Também o serviço deve estar disponível para assuntos que não necessitem de atendimento local, tal como orientações na área de segurança, registro de fatos, entre outras possibilidades.

As pessoas envolvidas nesta sistemática de atendimento telefônico não podem ser consideradas como simples telefonistas, uma vez que realizam atendimentos às mais variadas situações, bem como a pessoas diferentes que apresentam os mais diversos comportamentos e estados emocionais. Por isso, devem estar habilitadas a apresentar um comportamento profissional e especializado.

Por meio dos assuntos abordados neste trabalho, objetivou-se demonstrar de maneira evidente a complexidade que envolve o atendimento telefônico de emergência, que não se reduz apenas a dar atenção a uma ligação telefônica, assim como tem a missão de realizar os primeiros registros nos casos de ocorrências de fatos delituosos em andamento ou de socorro, com agilidade, precisão e objetividade, visando ao sucesso nas ações que a partir daí serão determinadas.

A pesquisa restringiu-se ao Centro Integrado de Operações de Segurança Pública, o qual tem a sua atuação na área do município de Curitiba e da sua região metropolitana, buscando conhecer a respeito das suas condições de funcionamento e da sua demanda de trabalho.

A pesquisa constatou que a grande maioria dos atendentes empenhados no CIOSP possui mais de um ano na atividade, bem como foram submetidos a um treinamento inicial, porém este não mostrando uma sistemática a considerar, ou seja, um formato padrão em termos de duração e assuntos a que compreende. Quase que por unanimidade, vieram a concordar com ensinamentos voltados às matérias de Direito e Psicologia.

Pelas opiniões verificadas, o ambiente físico e os equipamentos disponibilizados para o atendimento ainda são suficientemente capazes de suprir as necessidades atuais, em que foram mínimas as ressalvas em relação a isto.

Em relação aos problemas que a atividade pode trazer aos atendentes, a grande maioria manifestou que podem existir, surgindo então o estresse, como sendo o maior problema. Mencionaram ainda a respeito de alterações comportamentais tais como mau humor, irritação e desânimo, o que traz em mente a síndrome de *burnout*, já vista no contexto desta pesquisa. Poucos opinaram em relação à condição física, apontando problemas relacionados à audição e ao surgimento de tendinite.

No mesmo sentido, diante de um resultado muito interessante, pode-se dizer que existe um determinado envolvimento dos atendentes para com as dificuldades a que estão enfrentando as vítimas de crime ou de acidente, ou ainda de pessoas que presenciaram tais fatos, mesmo que à distância, mostrando ansiedade em resolver o problema e interesse em saber do resultado. Detectou-se também, em termos de envolvimento, o comprometimento para com a sua atividade de atendimento. Desse envolvimento, denota-se a importância que deve ser dada ao tratamento do principal cliente do serviço de atendimento de emergência, ou seja, a vítima.

A complexidade do serviço de atendimento ficou mais do que evidenciada pelas constatações obtidas no presente trabalho, principalmente a partir de:

- a) opiniões levantadas pela pesquisa de campo, nos respectivos questionários;
- b) demonstração da estrutura em geral, envolvendo os equipamentos de telefonia e informática;
- c) dados estatísticos com relação às ligações telefônicas, com tratamento diário, mensal e anual, mostrando uma grande demanda;
- d) mostra da qualificação da natureza de ligações telefônicas ao serviço de atendimento de emergência;
- e) envolvimento e comprometimento dos atendentes, diante de suas atividades.

10 CONCLUSÃO

Portanto, considerando a problemática abordada, a hipótese formulada na presente pesquisa conduziu à conclusão de que o atendimento telefônico de emergência está envolvido em toda uma complexa sistemática de funcionamento, traduzindo a necessidade de tratamento direcionado à condição de intensa especialidade, visando à melhor prestação de serviço possível à sociedade.

A especialização do serviço de atendimento realizado por pessoas que não fazem parte dos quadros efetivos dos órgãos envolvidos no sistema de segurança pública deve ser suficientemente capaz de suprir o conhecimento específico dos funcionários, bem como tentar superar ou amenizar a falta de experiência operacional que é atinente aos policiais e bombeiros, o que muito influencia em termos de ter a visão daquilo que está acontecendo no local da ocorrência.

Assim, diante das constatações verificadas na pesquisa, propõe-se a admissão de funcionários pelo Estado, devidamente selecionados em concurso público, com o exclusivo objetivo de aplicação no atendimento telefônico de emergência junto ao CIOSP, a fim de que se tornem verdadeiros profissionais diante da importância e complexidade deste serviço. Pode-se dizer que seria uma possibilidade bastante interessante a criação do cargo de atendente no quadro geral do Estado, o que tornaria ainda mais específica a aplicação do funcionário nesta função de atendimento.

Para que tais funcionários estejam voltados exclusivamente a esta atividade, não se pode esquecer de um treinamento muito bem elaborado e de constantes instruções de manutenção, bem como acompanhamentos e avaliações por parte da supervisão. Os assuntos voltados ao conhecimento dos Atendentes devem se cercar de detalhes que lhes facilitem o entendimento dos fatos, principalmente quando se tratam de ocorrências policiais ou de socorro de emergência. Também, devem proporcionar a capacidade de diálogo, convencimento e compreensão àqueles que usam deste serviço.

Ainda, deve ser programado e rotineiro o acompanhamento médico e psicológico dos atendentes, tendo em vista os fatores que lhes podem ser prejudiciais à saúde, podendo trazer conseqüências também à eficiência esperada do serviço.

Outra medida muito importante, visando também à eficiência, seria a realização de estudos internos ao CIOSP, visando à destinação de atendentes em maior número para o atendimento de ligações telefônicas que levem à abertura de ocorrência, enquanto que em menor número à prestação de informações e outras naturezas, sendo que existe capacidade técnica de equipamentos para tal. Em relação aos “troles”, sendo uma infelicidade proveniente de pessoas desqualificadas, as quais usam de atitudes ofensivas à convivência em sociedade, deve-se elaborar medidas rotineiras de punição aos casos extremos e excessos de ligações provenientes de um mesmo número, bem como medidas sócio-educativas como forma de prevenção.

A temática não se esgota aqui, pois as melhorias ao serviço de atendimento telefônico de emergência, levando-o à condição de especialidade e de excelência dentre os serviços públicos, pode beneficiar em muito toda a sistemática de funcionamento do CIOSP, proporcionando, dessa forma, a melhoria da sensação de segurança à sociedade, bem como credibilidade às instituições envolvidas no sistema de segurança pública.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. Aprova o Regulamento sobre as Condições de Acesso e Fruição dos Serviços de Utilidade Pública e de Apoio ao STFC. Resolução nº. 357 da ANATEL, de 15 de março de 2004. **Diário Oficial da União nº 52**, Brasília, 17 mar. 2004.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. Designa os códigos de acesso aos serviços de utilidade pública e aos serviços de apoio ao serviço telefônico fixo comutado, em conformidade com o Anexo deste Ato, e determina providências às prestadoras de STFC. Ato n. 43.151 do Presidente do Conselho Diretor da ANATEL, de 15 de março de 2004. **Diário Oficial da União nº 52**, Brasília, 17 mar. 2004.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Obra coletiva de autoria da Editora Saraiva com a colaboração de Antonio Luiz de Toledo Pinto, Márcia Cristina Vaz dos Santos Windt e Livia Céspedes. 37. ed. atual. ampl. São Paulo: Saraiva, 2005. (Coleção Saraiva de Legislação).

BUENO, Francisco da Silveira. **Minidicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo: FTD: LISA, 1996.

FARIAS JUNIOR, João. **Manual de Criminologia**. 3ª ed. (ano 2001), 4ª tir. Curitiba: Juruá, 2004.

FUNDACENTRO. Fundação Jorge Duprat Figueiredo, de Segurança e Medicina do Trabalho. Notícias - **OMS coloca o estresse ocupacional como um fator social** Disponível em <<http://www.fundacentro.gov.br/CTN/noticias.asp?Cod=534>>. Acesso em 29 set. 07.

INSPETORIA GERAL DAS POLÍCIAS MILITARES. **Manual Básico de Policiamento Ostensivo**. Editado pela Brigada Militar do Estado do Rio Grande do Sul e impresso na Companhia Rio-Grandense de Artes Gráficas – CORAG.

MOLINA, Antonio García-Pablos; GOMES, Luiz Flávio. **Criminologia**. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MONTEIRO, Ana Maria Moreira. **A Era do Relacionamento: call center, contact center, telemarketing**. 1ª ed. São Paulo: Fênix Editora, 2005.

PARANÁ (Estado). Constituição (1989). **Constituição do Estado do Paraná**: promulgada em 5 de outubro de 1989. Diário Oficial do Estado, Curitiba, 05 out.1989.

PARANÁ (Estado). Decreto Estadual nº 2832, de 22 de abril de 2004. Dispõe sobre a criação do Centro Integrado de Operações de Segurança Pública. **Diário Oficial do Estado do Paraná nº. 6713**, 22 abr. 2004.

PARANÁ (Estado). Lei Complementar n.º 108, de 18 de maio de 2005. Dispõe sobre a contratação de pessoal por tempo determinado, para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, nos órgãos da Administração Direta e Autárquica do Poder Executivo, conforme especifica. **Diário Oficial nº. 6979 do Estado do Paraná**, 19 mai. 2005.

POLÍCIA MILITAR DO PARANÁ. **Diretriz nº. 013, de 20 de novembro de 2001: Centro Integrado de Emergência 190**. Curitiba, 2001.

PSIQ WEB. Portal da Psiquiatria. **Síndrome de Burnout**. Disponível em <<http://virtualpsy.locaweb.com.br/index.php?sec=27&art=311>>. Acesso em 03 set. 07.

SOARES, Orlando. **Curso de Criminologia**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2003. ABT. Associação Brasileira de Telesserviços. **Institucional**. Disponível em <<http://www.abt.org.br>>. Acesso em: 27 ago. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, Biblioteca Central. **Normas para apresentação de trabalho**. v. 2 e 6. Curitiba: Ed. Da UFPR, 2000.

VIEIRA, Leociléa Aparecida. **Projeto de Pesquisa e Monografia: O que é? Como se faz? Normas da ABNT**. 2.ed. Curitiba: Ed. do Autor, 2002.

APÊNDICE

APÊNDICE- Questionários aos Atendentes, Coordenadores CIOSP, e outro Estado.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
PROGRAMA CONVÊNIO UFPR-PMPR**



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO SUPERIOR DE POLÍCIA MILITAR

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA

A forma mais utilizada de acesso aos serviços de emergência, face à distância causada pelo crescimento urbano, vem a ser o sistema de telefonia, o qual deve possibilitar facilidade e agilidade aos contatos. Tal possibilidade é existente através da utilização gratuita do sistema, com ligações rápidas de números de três dígitos e de fácil memorização, padronizados em nível nacional.

O presente questionário é um instrumento valioso de pesquisa, destinado a dar embasamento à Monografia em desenvolvimento no Curso Superior de Polícia, o qual possui como tema: "A ESPECIALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE CURITIBA E SUA REGIÃO METROPOLITANA".

Portanto, solicito alguns minutos do seu tempo para o completo preenchimento deste questionário, sem que haja a necessidade de identificação.

SUA ATIVIDADE ATUAL:

☐ - 190

☐ - 193

PERGUNTAS:

1. Qual o seu tempo de atuação neste tipo de serviço?

() Menos de 6 meses.

() De 6 meses a 1 ano.

() Mais de 1 ano.

2. Antes de iniciar efetivamente neste tipo de serviço, foi submetido a algum tipo de treinamento?

() Sim, com a duração de _____ dias.

() Não.

3. Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, como considerou o treinamento em relação às necessidades do serviço?

() Ruim, pois não atendeu às necessidades.

() Regular, atendeu algumas das necessidades básicas.

() Bom, atendeu às necessidades básicas.

() Ótimo, atendeu todas as necessidades.

4. Em relação ao ambiente físico e equipamentos disponibilizados para o seu serviço de atendimento (telefonia / informática), considera-os como:

() Ruins.

() Regulares.

() Bons.

() Ótimos.

5. Diante dos vários tipos de pessoas e motivos para contato com o atendimento telefônico de emergência, você acha que pode levar alguns atendentes a desenvolver problemas comportamentais, emocionais, estresse, ou outros?

- () Sim. Principalmente, qual? _____
- () Não.

6. Quando do atendimento de ligações telefônicas oriundas de vítimas de crime ou de acidente, ou ainda de pessoas que presenciaram tais fatos, você já sentiu alguma vez a ansiedade de resolver o problema, saber do resultado do atendimento por equipes no local, ficando apreensivo?

- () Sim, em poucas situações. () Sim, várias vezes. () Nunca.

7. Ainda, em relação às vítimas de crime ou de acidente, ou ainda de pessoas que presenciaram tais fatos, estes que seriam o principal motivo do atendimento telefônico de emergência. Você acredita que um treinamento voltado à área da psicologia, seria válido para o trato com estas pessoas, as quais possuem um motivo justo para que apresentem um comportamento transtornado?

- () Sim, com certeza seria válido. () Não seria válido.

8. Com relação ao entendimento quanto às naturezas das ocorrências policiais, você sentiu ou ainda sente alguma dificuldade?

- () Sim, e ainda tenho dificuldades.
() Sim, mais no começo, agora não tenho mais dificuldades.
() Não, nunca tive qualquer dificuldade.

9. Você acha que a instrução envolvendo assuntos da matéria de Direito, principalmente na área penal, seria interessante?

- () Sim. () Não.

10. Em relação às várias questões verificadas neste questionário, bem como às várias peculiaridades do serviço de atendimento telefônico de emergência, o que você diria a respeito?

- () Que possui muita complexidade nas suas ações.
() Que possui relativa complexidade nas suas ações.
() Que não possui qualquer complexidade nas suas ações.

Obrigado pela sua colaboração.



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
PROGRAMA CONVÊNIO UFPR-PMPR**



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO SUPERIOR DE POLÍCIA MILITAR

ENTREVISTA

A forma mais utilizada de acesso aos serviços de emergência, face à distância causada pelo crescimento urbano, vem a ser o sistema de telefonia, o qual deve possibilitar facilidade e agilidade aos contatos. Tal possibilidade é existente através da utilização gratuita do sistema, com ligações rápidas de números de três dígitos e de fácil memorização, padronizados em nível nacional. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico de emergência, leva-se a toda uma complexidade de ações por parte das pessoas envolvidas nesta atividade, as quais guardam a porta de entrada dos órgãos envolvidos no sistema de segurança.

O presente questionário de entrevista é um instrumento valioso de pesquisa, destinado a dar embasamento à Monografia em desenvolvimento no Curso Superior de Polícia, o qual possui como tema: "A ESPECIALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE CURITIBA E SUA REGIÃO METROPOLITANA".

A entrevista está sendo direcionada a autoridades ligadas ao assunto, cujas opiniões a respeito, serão de extrema importância ao desenvolvimento do trabalho monográfico e futuras conclusões.

ENTREVISTADO (A): _____
ATIVIDADE PROFISSIONAL / FUNÇÃO: _____

PERGUNTAS:

1. Em sua opinião, o equipamento utilizado pelos Atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOSP (telefonia / informática), são suficientemente capazes de atender a demanda atual com eficiência e qualidade?

2. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos Atendentes temporários que estão à sua disposição?

3. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos Atendentes? Em qual área? Como é procedido treinamento a este pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo?

4. Diante da necessidade da aplicação dos funcionários efetivos dos órgãos integrados junto ao CIOSP, nas respectivas atividades fins, existe a necessidade da aplicação de Atendentes contratados temporariamente. Com o seu conhecimento e experiência, o que pode dizer em relação à viabilidade da existência de funcionários efetivos do Estado, voltados profissionalmente a esta atividade de atendimento telefônico de emergência?

5. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os Atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras consequências?



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE
PROGRAMA CONVÊNIO UFPR-PMMPR**



CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO SUPERIOR DE POLÍCIA MILITAR

QUESTIONÁRIO

A forma mais utilizada de acesso aos serviços de emergência, face à distância causada pelo crescimento urbano, vem a ser o sistema de telefonia, o qual deve possibilitar facilidade e agilidade aos contatos. Tal possibilidade é existente através da utilização gratuita do sistema, com ligações rápidas de números de três dígitos e de fácil memorização, padronizados em nível nacional. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico de emergência, leva-se a toda uma complexidade de ações por parte das pessoas envolvidas nesta atividade, as quais guardam a porta de entrada dos órgãos envolvidos no sistema de segurança.

O presente questionário de entrevista é um instrumento valioso de pesquisa, destinado a dar embasamento à Monografia em desenvolvimento no Curso Superior de Polícia, o qual possui como tema: "A ESPECIALIDADE DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE EMERGÊNCIA DO CENTRO INTEGRADO DE OPERAÇÕES DE SEGURANÇA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE CURITIBA E SUA REGIÃO METROPOLITANA".

Este questionário está sendo direcionado a autoridades ligadas ao assunto, em outros Estados da Federação, cujas opiniões a respeito, serão de extrema importância ao desenvolvimento do trabalho monográfico e futuras conclusões.

ENVIADO PARA: CIOPS DE FORTALEZA-CE

DESTINATÁRIO: _____

ATIVIDADE PROFISSIONAL / FUNÇÃO: _____

PERGUNTAS:

1. Qual o equipamento utilizado pelos Atendentes do serviço telefônico de emergência junto ao CIOPS (telefonia / informática)? São suficientemente capazes de atender a demanda atual com eficiência e qualidade?
2. Quais são os números telefônicos de 3 dígitos utilizados no CIOPS?
3. O pessoal empregado neste tipo de serviço (Atendente) é efetivo do Estado ou são contratados?
4. Quais são as dificuldades de conhecimento por parte dos Atendentes? Em qual área? Como é procedido treinamento a esse pessoal? Quais seriam os assuntos necessários a serem tratados, capazes de superar a deficiência natural de experiência na área policial, por exemplo, isto, senão se tratarem de funcionários efetivos dos órgãos envolvidos no sistema?

5. Face às peculiaridades do serviço de atendimento telefônico, o qual se defronta com as mais variadas situações, tais como comunicações de crime, solicitação de informações, trote, etc, mostrando considerável complexidade, o que se pode dizer a respeito da atuação dos Atendentes que trabalham junto ao Centro Integrado?
6. Em caso de não existir funcionários efetivos do Estado nesse CIOPS, qual a sua opinião em relação à criação de um quadro específico para a função de Atendentes do serviço de atendimento telefônico de emergência?
7. Na sua opinião, diante da complexidade do referido serviço, os Atendentes podem estar sujeitos a problemas psíquicos, que levem ao estresse, depressão, ou outras consequências? Existe algum acompanhamento ou programa a respeito, para impedir ou minimizar tais problemas?

OBS: qualquer informação adicional será de grande valia à pesquisa.

Grato pela sua colaboração.

ANEXOS

ANEXO A - Demonstração da tela do Sistema de Controle Operacional (SisCOP) versão *Web*, no formulário de atendimento para geração de ocorrência pelos Atendentes do CIOSP.

SISCDPWEB Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Atendimento Auditoria Consulta Monitoramento Relatório Sair Ajuda

Fone Solicitante

Desenho Inicial

Nome Solicitante

Natureza

Município

Logradouro

Número

Complemento

Endereço com

Bairro

Intranet local

SISCOFWEB Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://

msn Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Natureza

Município

Legadeuro

Numero

Complemento

Esquina com

Bairro

OPM a ser despachada

Ponto de Referência

☐ arma de fogo ☐ arma branca ☐ perigo à vida

SALVAR LIMPAR CAMPOS

Intranet local

Tela de monitoramento de ocorrências geradas.

SISCOPIWEB - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: http://

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Atendimento Auditoria Consulta Monitoramento Relatório Sair Ajuda

MUNICÍPIO E BAIRRO MUNICÍPIO E RUA BAIRRO E RUA **ALERTA**

VIATURAS VTRAPQ AGUARDANDO 7 DESPACHADAS EM 300

QPM	NATUREZA	MUNICÍPIO	BAIRRO	
178PMIC3PEL	DANO	FAZENDA	IGUACU	17:26
208PMICIA	SEM ILICITU...	CURITIBA	BOQUEIRAO	17:27
178PMIC3PEL	SEM ILICITU...	CAMPINA	NAO CADAST...	17:33
138PMICIA	DANO	CURITIBA	CIDADE IND...	17:40
128PMICIA	ROUBO	CURITIBA	FAROLIN	17:43
208PMICIA	ROUBO	CURITIBA	JARDIM DAS...	17:46
208PMICIA	RXA	CURITIBA	CAJURU	17:47

VTR	QPM	NATUREZA	MUNICÍPIO	BAIRRO	
2178	8PTRANICIA	SEM ILICITU...	CURITIBA	FANNY	17:36
8384	8PTRANICIA	BM-ACIDENTE...	CURITIBA	CAPAO DA L...	14:55
8478	8PTRANICIA	BM-ACIDENTE...	CURITIBA	CIDADE IND...	16:28
8481	8PTRANICIA	DIRIGIR VEL...	CURITIBA	SANTA QUIT...	16:18
8484	8PTRANICIA	BM-ACIDENTE...	CURITIBA	CENTRO	17:32
8484	8PTRANICIA	SEM ILICITU...	CURITIBA	HAUER	17:42
8843	178PMICIA	BM-ACIDENTE...	COLOMBO	NAO CADAST...	17:27
8845	178PMIC1PEL	LESAD CORPO...	COLOMBO	NAO CADAST...	14:42
8851	178PMIC3PEL	A APURAR	FAZENDA	SANTA TERE...	16:41
8854	178PMIC4PEL	A APURAR	PIRAQUARA	NAO CADAST...	17:14
8858	178PMIC3PEL	CONDUZIR VE...	TUUCAS	NAO CADAST...	17:38
7840	208PMICIA	INVASAO DE ...	CURITIBA	AHU	16:19
7894	8PTRANICIA	DIRECAO SEM...	CURITIBA	SANTA FELI...	17:32
7894	8PTRANICIA	BM-ACIDENTE...	CURITIBA	CAPAO DA L...	14:56
7194	128PMICIA	ROUBO	CURITIBA	REBOUCAS	17:35
7488	128PMICIA	DIRIGIR VEL...	CURITIBA	SANTA QUIT...	16:34
7488	208PMICIA	VIAS DE FATO	CURITIBA	SANTA CAND...	16:37
7488	208PMICIA	FOLICIAMENT...	CURITIBA	CAPAO DA L...	17:33
7484	138PMICIA	INVASAO DE ...	CURITIBA	CIDADE IND...	17:35
7488	208PMICIA	A APURAR	CURITIBA	BAIRRO ALTO	16:27

Intranet local

Tela do Cadastro Estadual de Veículos Roubados utilizada pelos Atendentes do 190.

Alerta - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: http://

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Controle de Alerta de Veículos

Alerta Consultas Relatórios Sair

Tabelas Ajuda voltar

REGISTRO DE ALERTA

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

Dados do Veículo

*Placa: [] *UF: [Selecionar] Chassi: []

*Tipo: [Selecionar]

*UF: [Selecionar] *Município: []

*Cor: []

*Marca: [] *Ano Fab.: [] *Ano Mod.: []

*Combustível: [] *Renavam: []

*Proprietário: []

Dados do Solicitante

Concluído Internet

Continuação da tela do Cadastro Estadual de Veículos Roubados utilizada pelos
Atendentes do 190.

Alerta - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: <http://>

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

*Proprietário:

Dados do Solicitante

*Solicitante é o Proprietário? ☐ Sim ☐ Não

Tipo: UF: Documento: *Telefone contato:

*Nome:

Dados da Ocorrência

*Natureza: ☐ Furto ☐ Roubo

*Ambiente:

*Chave: ☐ Sim ☐ Não *Documento: ☐ Sim ☐ Não Num. Refém:

*Data do Fato: *Hora do Fato:

*Descrição:

*UF: *Município:

*Logradouro: Núm.:

*Bairro: Comp.:

Internet

Alerta - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: <http://>

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Fechar

*Data do Fato: *Hora do Fato:

*Descrição:

*UF: *Município:

*Logradouro: Núm.:

*Bairro: Comp.:

Esquina com.:

Proximidade:

☐ Há arma de fogo envolvida.

☐ Há arma branca envolvida.

☐ Há perigo para a vida.

Enviar via-tela? ☐ Sim ☐ Não

SALVAR CANCELAR

(*) Campo de preenchimento obrigatório.

Internet

Tela de controle de Alerta de Veículo

Alerta - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço http://

msn

Busca Marcador Opções Pop-ups Permitidos Hotmail Messenger

Controle de Alerta de Veículos

Alerta Consultas Relatórios Sair

Tabelas Ajuda voltar

MONITORAMENTO

Município:

Ocorrências:

Ordenar por: ☒ Data ☐ Local ☐ Natureza ☐ Placa ☐ Marca ☐ Cor ☐ Ano

Atualização executada automaticamente a cada 2 minutos.

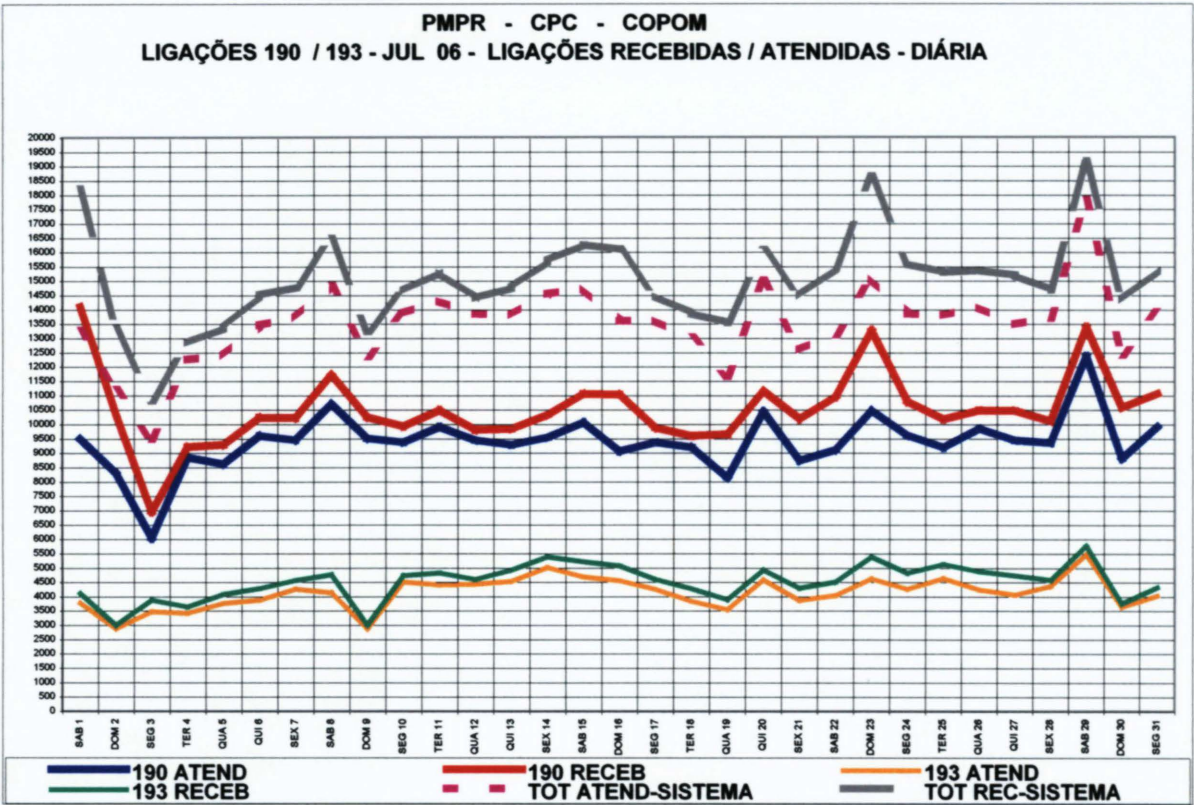
Página 1 de 1

Status	Situação	BOU	Data do Alerta	Local da Ocorrência	Natureza	Placa	Marca	Cor	Ano	Refém	Detal
			11/09/2007 17:50:25	JARDIM DAS AMERICAS / CURITIBA	ROUBO		PEUGEOT/206 14 FELINE	VERMELHA	2005	0	
✓	CONFIRMADO	2007/656195	11/09/2007 17:20:21	CENTRO / CAMPO LARGO	FURTO SIMPLES		FORD/KA 6L	CINZA	2006	0	

Concluído, mas contém erros na página.

Internet

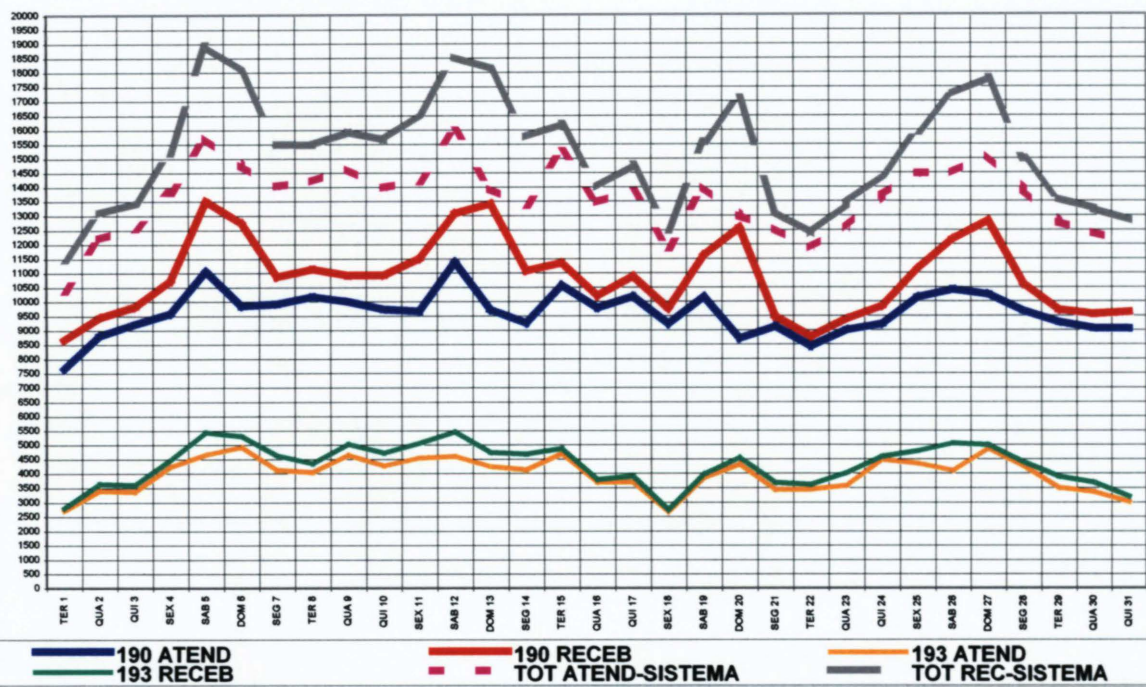
ANEXO B - Ligações ao serviço telefônico de emergência 190 / 193 – 2º semestre de 2006 / 1º semestre de 2007 – gráficos / tabelas – com variação diária.



190 / 193 - JULHO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA									
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
SAB 1	9498	14105	3775	4111	13273	18216	67,3	91,8	72,9
DOM 2	8312	10354	2881	3002	11193	13356	80,3	96,0	83,8
SEG 3	6031	6953	3468	3873	9499	10826	86,7	89,5	87,7
TER 4	8843	9214	3421	3635	12264	12849	96,0	94,1	95,4
QUA 5	8627	9293	3766	4071	12393	13364	92,8	92,5	92,7
QUI 6	9592	10236	3870	4275	13462	14511	93,7	90,5	92,8
SEX 7	9455	10224	4259	4561	13714	14785	92,5	93,4	92,8
SAB 8	10709	11725	4137	4759	14846	16484	91,3	86,9	90,1
DOM 9	9509	10244	2865	3000	12374	13244	92,8	95,5	93,4
SEG 10	9372	9934	4503	4728	13875	14662	94,3	95,2	94,6
TER 11	9898	10476	4405	4820	14303	15296	94,5	91,4	93,5
QUA 12	9443	9811	4419	4588	13862	14399	96,2	96,3	96,3
QUI 13	9280	9838	4528	4917	13808	14755	94,3	92,1	93,6
SEX 14	9541	10325	5009	5379	14550	15704	92,4	93,1	92,7
SAB 15	10051	11058	4682	5202	14733	16260	90,9	90,0	90,6
DOM 16	9056	11027	4548	5061	13604	16088	82,1	89,9	84,6
SEG 17	9366	9877	4246	4596	13612	14473	94,8	92,4	94,1
TER 18	9199	9595	3828	4267	13027	13862	95,9	89,7	94,0
QUA 19	8132	9654	3544	3889	11676	13543	84,2	91,1	86,2
QUI 20	10440	11158	4571	4917	15011	16075	93,6	93,0	93,4
SEX 21	8740	10192	3861	4292	12601	14484	85,8	90,0	87,0
SAB 22	9100	10947	4035	4497	13135	15444	83,1	89,7	85,0
DOM 23	10470	13266	4616	5374	15086	18640	78,9	85,9	80,9
SEG 24	9606	10781	4257	4810	13863	15591	89,1	88,5	88,9
TER 25	9189	10178	4623	5121	13812	15299	90,3	90,3	90,3
QUA 26	9843	10484	4235	4876	14078	15360	93,9	86,9	91,7
QUI 27	9442	10467	4050	4725	13492	15192	90,2	85,7	88,8
SEX 28	9346	10107	4359	4571	13705	14678	92,5	95,4	93,4
SAB 29	12374	13396	5467	5771	17841	19167	92,4	94,7	93,1
DOM 30	8800	10579	3630	3752	12430	14331	83,2	96,7	86,7
SEG 31	9915	11067	4015	4306	13930	15373	89,6	93,2	90,6
SOMAMÉS	291179	326565	127873	139746	419052	466311	89,16	91,50	89,87
MÉDIA	9392,87	10534,35	4124,94	4507,94	13517,81	15042,29	89,54	91,66	90,05

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

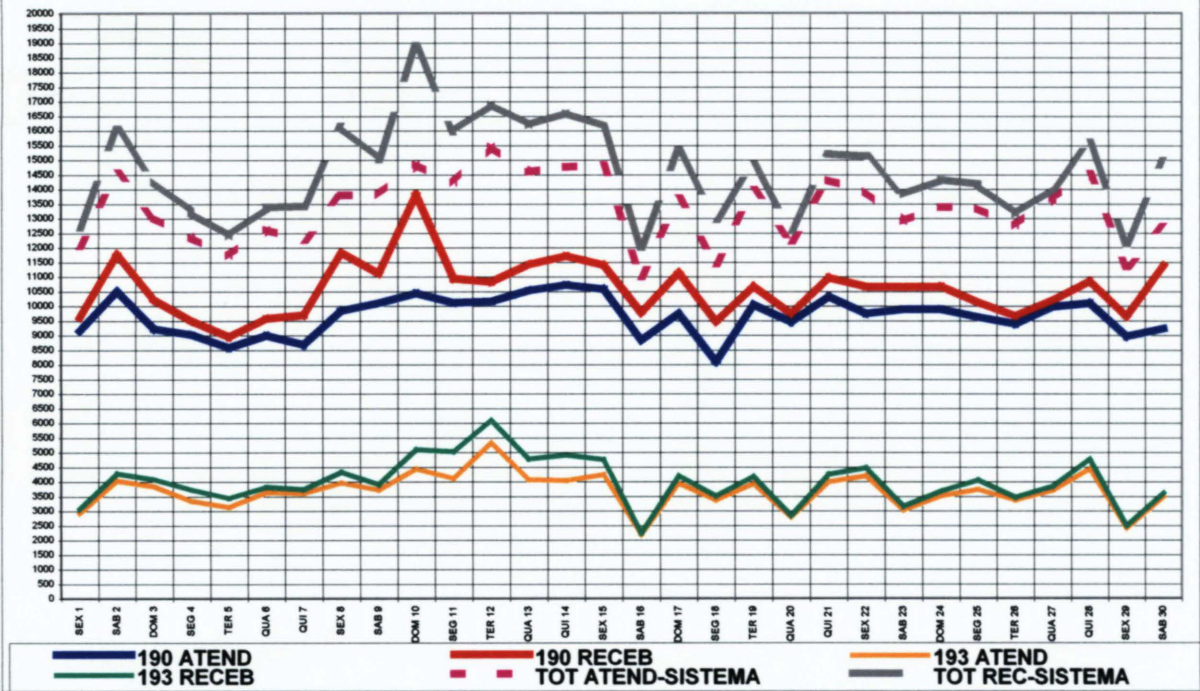
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - AGO 06 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



190 / 193 - AGOSTO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA									
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
TER 1	7666	8673	2716	2805	10382	11478	88,4	96,8	90,5
QUA 2	8808	9448	3398	3634	12206	13082	93,2	93,5	93,3
QUI 3	9205	9829	3360	3605	12565	13434	93,7	93,2	93,5
SEX 4	9584	10721	4231	4464	13815	15185	89,4	94,8	91,0
SAB 5	11061	13508	4660	5434	15721	18942	81,9	85,8	83,0
DOM 6	9854	12745	4916	5298	14770	18043	77,3	92,8	81,9
SEG 7	9912	10866	4117	4625	14029	15491	91,2	89,0	90,6
TER 8	10158	11122	4038	4341	14196	15463	91,3	93,0	91,8
QUA 9	9994	10917	4631	5010	14625	15927	91,5	92,4	91,8
QUI 10	9724	10926	4258	4710	13982	15636	89,0	90,4	89,4
SEX 11	9663	11495	4536	5047	14199	16542	84,1	89,9	85,8
SAB 12	11375	13073	4587	5444	15962	18517	87,0	84,3	86,2
DOM 13	9699	13403	4230	4717	13929	18120	72,4	89,7	76,9
SEG 14	9241	11066	4120	4667	13361	15733	83,5	88,3	84,9
TER 15	10559	11338	4675	4852	15234	16190	93,1	96,4	94,1
QUA 16	9769	10201	3679	3776	13448	13977	95,8	97,4	96,2
QUI 17	10160	10866	3683	3895	13843	14761	93,5	94,6	93,8
SEX 18	9212	9746	2658	2729	11870	12475	94,5	97,4	95,2
SAB 19	10149	11606	3834	3963	13983	15569	87,4	96,7	89,8
DOM 20	8692	12559	4296	4531	12988	17090	69,2	94,8	76,0
SEG 21	9111	9459	3422	3665	12533	13124	96,3	93,4	95,5
TER 22	8424	8758	3435	3597	11859	12355	96,2	95,5	96,0
QUA 23	8981	9381	3567	4008	12548	13389	95,7	89,0	93,7
QUI 24	9195	9822	4462	4580	13657	14402	93,6	97,4	94,8
SEX 25	10127	11137	4331	4765	14458	15902	90,9	90,9	90,9
SAB 26	10393	12172	4078	5033	14471	17205	85,4	81,0	84,1
DOM 27	10226	12801	4847	4983	15073	17784	79,9	97,3	84,8
SEG 28	9643	10589	4233	4371	13876	14960	91,1	96,8	92,8
TER 29	9259	9695	3485	3867	12744	13562	95,5	90,1	94,0
QUA 30	9038	9542	3344	3664	12382	13206	94,7	91,3	93,8
QUI 31	9026	9617	2999	3186	12025	12803	93,9	94,1	93,9
SOMAMÉS	297908	337081	122826	133266	420734	470347	88,38	92,17	89,45
MÉDIA	9609,94	10873,58	3962,13	4298,90	13572,06	15172,48	89,05	92,51	89,99

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

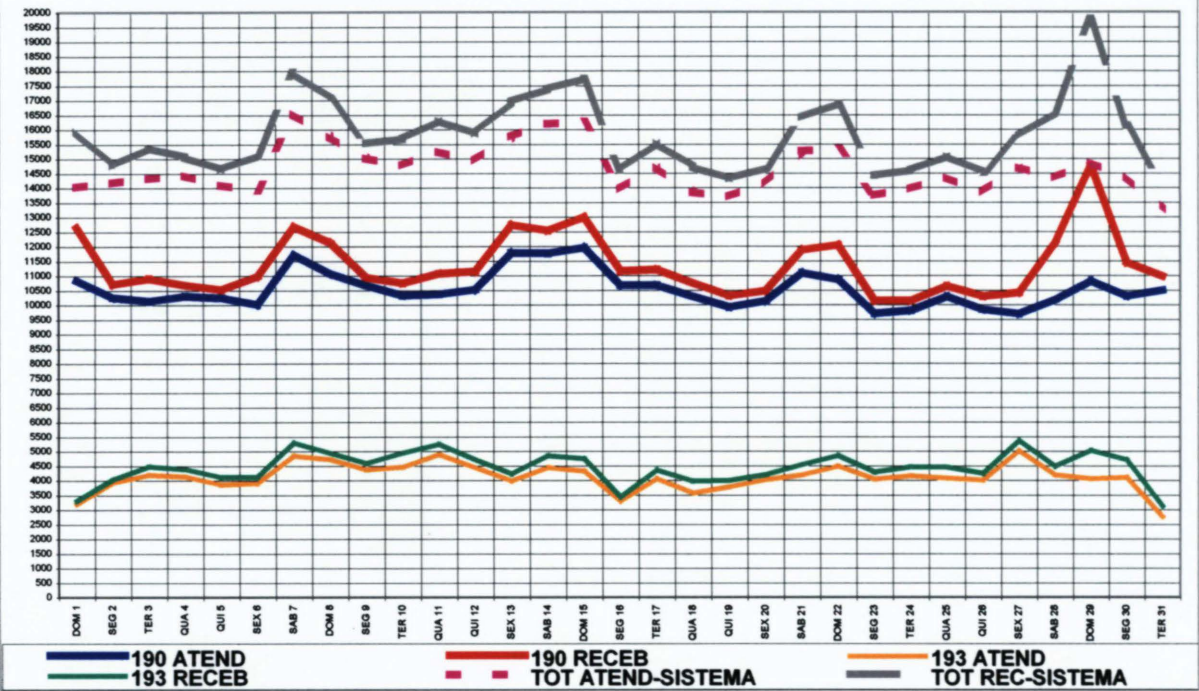
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - SET 06 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



190 / 193 - SETEMBRO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA										
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL	
SEX 1	9153	9617	2927	3075	12080	12692	95,2	95,2	95,2	
SAB 2	10506	11766	4038	4274	14544	16040	89,3	94,5	90,7	
DOM 3	9216	10211	3831	4072	13047	14283	90,3	94,1	91,3	
SEG 4	9025	9495	3338	3721	12363	13216	95,1	89,7	93,5	
TER 5	8586	8956	3137	3441	11723	12397	95,9	91,2	94,6	
QUA 6	8993	9571	3636	3816	12629	13387	94,0	95,3	94,3	
QUI 7	8676	9687	3600	3732	12276	13419	89,6	96,5	91,5	
SEX 8	9833	11820	3958	4320	13791	16140	83,2	91,6	85,4	
SAB 9	10095	11109	3710	3901	13805	15010	90,9	95,1	92,0	
DOM 10	10434	13813	4427	5089	14861	18902	75,5	87,0	78,6	
SEG 11	10112	10935	4105	5017	14217	15952	92,5	81,8	89,1	
TER 12	10155	10823	5318	6089	15473	16912	93,8	87,3	91,5	
QUA 13	10526	11423	4071	4764	14597	16187	92,1	85,5	90,2	
QUI 14	10719	11698	4036	4904	14755	16602	91,6	82,3	88,9	
SEX 15	10576	11396	4234	4744	14810	16140	92,8	89,2	91,8	
SAB 16	8824	9764	2179	2234	11003	11998	90,4	97,5	91,7	
DOM 17	9734	11137	3932	4184	13666	15321	87,4	94,0	89,2	
SEG 18	8086	9462	3363	3510	11449	12972	85,5	95,8	88,3	
TER 19	10028	10660	3926	4163	13954	14823	94,1	94,3	94,1	
QUA 20	9450	9732	2779	2839	12229	12571	97,1	97,9	97,3	
QUI 21	10313	10961	3990	4238	14303	15199	94,1	94,1	94,1	
SEX 22	9737	10656	4192	4464	13929	15120	91,4	93,9	92,1	
SAB 23	9875	10652	3026	3155	12901	13807	92,7	95,9	93,4	
DOM 24	9882	10655	3506	3666	13388	14321	92,7	95,6	93,5	
SEG 25	9616	10120	3721	4047	13337	14167	95,0	91,9	94,1	
TER 26	9383	9664	3362	3466	12745	13130	97,1	97,0	97,1	
QUA 27	9962	10183	3697	3836	13659	14019	97,8	96,4	97,4	
QUI 28	10089	10835	4432	4756	14521	15591	93,1	93,2	93,1	
SEX 29	8960	9642	2391	2483	11351	12125	92,9	96,3	93,6	
SAB 30	9225	11372	3468	3599	12693	14971	81,1	96,4	84,8	
SOMAMÉS	289769	317815	110330	119599	400099	437414	91,18	92,25	91,47	
MÉDIA	9658,97	10593,83	3677,67	3986,63	13336,63	14580,47	91,47	92,88	91,75	

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

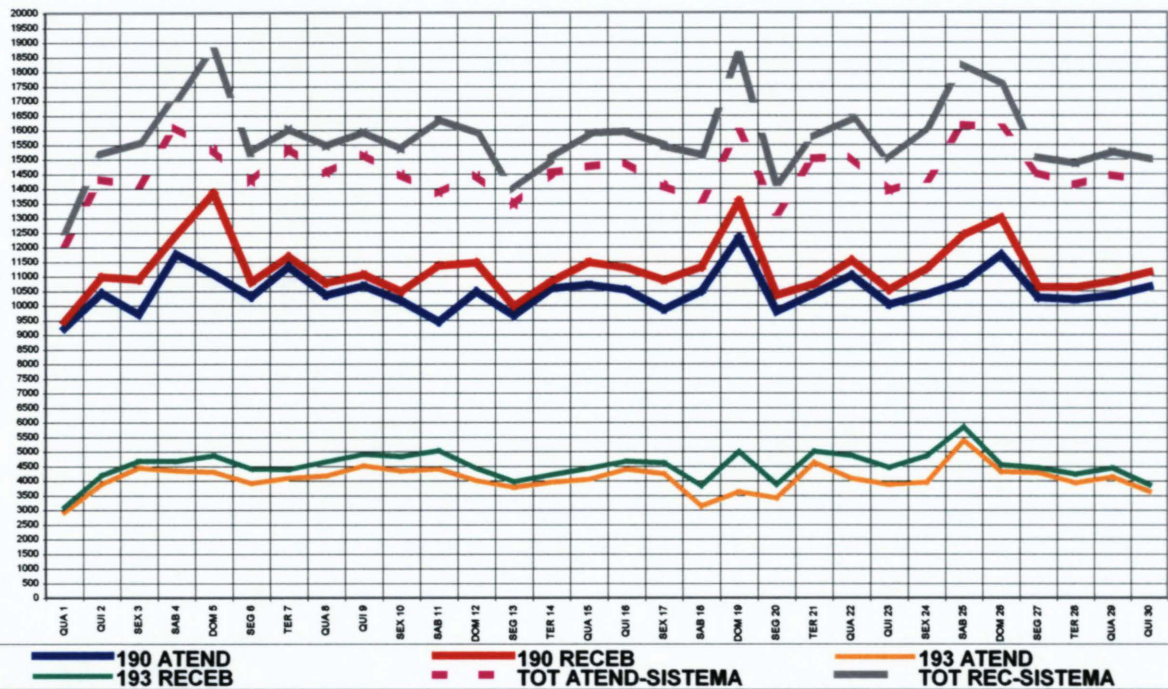
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - OUT 06 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



190 / 193 - OUTUBRO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA									
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
DOM 1	10830	12650	3202	3304	14032	15954	85,6	96,9	88,0
SEG 2	10251	10718	3920	4037	14171	14755	95,6	97,1	96,0
TER 3	10136	10902	4188	4473	14324	15375	93,0	93,6	93,2
QUA 4	10295	10681	4130	4383	14425	15064	96,4	94,2	95,8
QUI 5	10237	10526	3862	4108	14099	14634	97,3	94,0	96,3
SEX 6	10016	10981	3900	4125	13916	15106	91,2	94,5	92,1
SAB 7	11708	12666	4839	5285	16547	17951	92,4	91,6	92,2
DOM 8	11063	12134	4710	4937	15773	17071	91,2	95,4	92,4
SEG 9	10655	10937	4368	4586	15023	15523	97,4	95,2	96,8
TER 10	10324	10744	4448	4931	14772	15675	96,1	90,2	94,2
QUA 11	10368	11071	4878	5231	15246	16302	93,7	93,3	93,5
QUI 12	10511	11141	4426	4705	14937	15846	94,3	94,1	94,3
SEX 13	11773	12726	3979	4219	15752	16945	92,5	94,3	93,0
SAB 14	11757	12542	4427	4834	16184	17376	93,7	91,6	93,1
DOM 15	11940	12985	4311	4739	16251	17724	92,0	91,0	91,7
SEG 16	10660	11158	3282	3430	13942	14588	95,5	95,7	95,6
TER 17	10658	11200	4040	4338	14698	15538	95,2	93,1	94,6
QUA 18	10273	10735	3558	3965	13831	14700	95,7	89,7	94,1
QUI 19	9915	10304	3766	3988	13681	14292	96,2	94,4	95,7
SEX 20	10116	10475	4010	4183	14126	14658	96,6	95,9	96,4
SAB 21	11072	11870	4176	4529	15248	16399	93,3	92,2	93,0
DOM 22	10854	12028	4477	4836	15331	16864	90,2	92,6	90,9
SEG 23	9695	10128	4031	4274	13726	14402	95,7	94,3	95,3
TER 24	9796	10136	4145	4448	13941	14584	96,6	93,2	95,6
QUA 25	10267	10627	4068	4441	14335	15068	96,6	91,6	95,1
QUI 26	9826	10288	4004	4229	13830	14517	95,5	94,7	95,3
SEX 27	9683	10411	5002	5352	14685	15763	93,0	93,5	93,2
SAB 28	10156	12097	4177	4468	14333	16565	84,0	93,5	86,5
DOM 29	10787	14755	4045	5015	14832	19770	73,1	80,7	75,0
SEG 30	10288	11428	4091	4687	14379	16115	90,0	87,3	89,2
TER 31	10480	10966	2748	3107	13228	14073	95,6	88,4	94,0
SOMAMÉS	326390	352010	127208	137187	453598	489197	92,72	92,73	92,72
MÉDIA	10528,71	11355,16	4103,48	4425,39	14632,19	15780,55	93,07	92,83	92,97

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

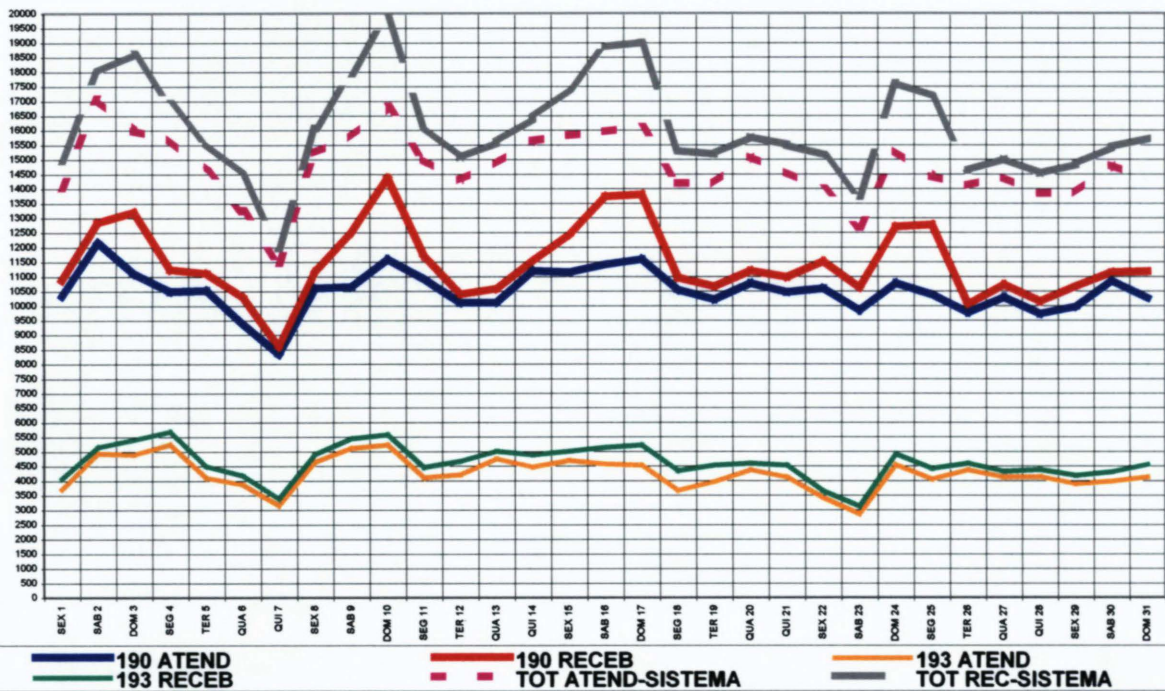
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - NOV 06 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



190 / 193 - NOVEMBRO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA										
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL	
QUA 1	9228	9457	2924	3094	12152	12551	97,6	94,5	96,8	
QUI 2	10425	10982	3893	4186	14318	15168	94,9	93,0	94,4	
SEX 3	9708	10899	4439	4669	14147	15568	89,1	95,1	90,9	
SAB 4	11763	12429	4336	4668	16099	17097	94,6	92,9	94,2	
DOM 5	11063	13856	4293	4855	15356	18711	79,8	88,4	82,1	
SEG 6	10295	10805	3916	4409	14211	15214	95,3	88,8	93,4	
TER 7	11320	11672	4083	4390	15403	16062	97,0	93,0	95,9	
QUA 8	10350	10765	4162	4648	14512	15413	96,1	89,5	94,2	
QUI 9	10657	11049	4506	4898	15163	15947	96,5	92,0	95,1	
SEX 10	10156	10478	4326	4827	14482	15305	96,9	89,6	94,6	
SAB 11	9435	11354	4392	5023	13827	16377	83,1	87,4	84,4	
DOM 12	10467	11447	4004	4421	14471	15868	91,4	90,6	91,2	
SEG 13	9652	9971	3768	3972	13420	13943	96,8	94,9	96,2	
TER 14	10574	10810	3950	4199	14524	15009	97,8	94,1	96,8	
QUA 15	10697	11462	4044	4418	14741	15880	93,2	91,5	92,8	
QUI 16	10514	11277	4381	4655	14895	15932	93,2	94,1	93,5	
SEX 17	9858	10853	4231	4603	14089	15456	90,8	91,9	91,2	
SAB 18	10471	11302	3129	3821	13600	15123	92,6	81,9	89,9	
DOM 19	12304	13559	3611	4993	15915	18552	90,7	72,3	85,8	
SEG 20	9784	10337	3402	3865	13186	14202	94,7	88,0	92,8	
TER 21	10388	10730	4619	4997	15007	15727	96,8	92,4	95,4	
QUA 22	11006	11530	4081	4859	15087	16389	95,5	84,0	92,1	
QUI 23	10022	10524	3863	4447	13885	14971	95,2	86,9	92,7	
SEX 24	10366	11245	3940	4841	14306	16086	92,2	81,4	88,9	
SAB 25	10773	12404	5376	5836	16149	18240	86,9	92,1	88,5	
DOM 26	11728	12991	4313	4542	16041	17533	90,3	95,0	91,5	
SEG 27	10249	10611	4266	4439	14515	15050	96,6	96,1	96,4	
TER 28	10184	10605	3927	4220	14111	14825	96,0	93,1	95,2	
QUA 29	10323	10818	4120	4430	14443	15248	95,4	93,0	94,7	
QUI 30	10623	11119	3625	3856	14248	14975	95,5	94,0	95,1	
SOMAMÉS	314383	337341	121920	135081	436303	472422	93,19	90,26	92,35	
MÉDIA	10479,43	11244,70	4064,00	4502,70	14543,43	15747,40	93,43	90,38	92,56	

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

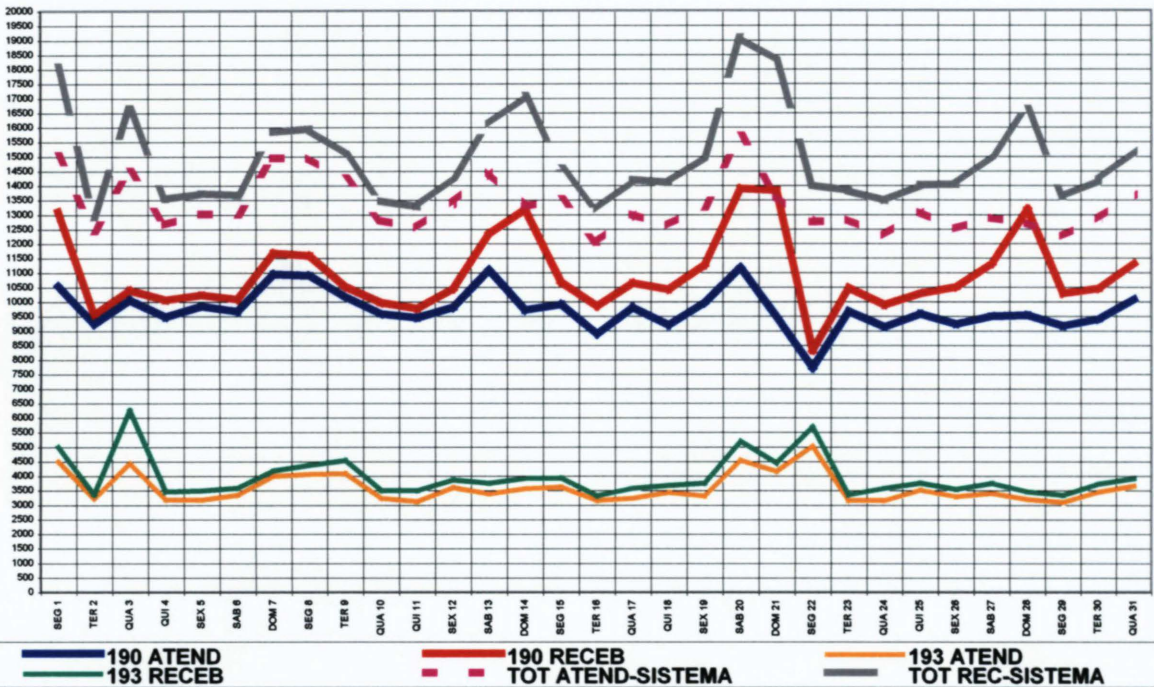
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - DEZ 06 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



190 / 193 - DEZEMBRO - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA									
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
SEX 1	10331	10890	3704	4074	14035	14964	94,9	90,9	93,8
SAB 2	12158	12849	4930	5149	17088	17998	94,6	95,7	94,9
DOM 3	11091	13203	4899	5406	15990	18609	84,0	90,6	85,9
SEG 4	10485	11235	5238	5681	15723	16916	93,3	92,2	92,9
TER 5	10522	11101	4097	4486	14619	15587	94,8	91,3	93,8
QUA 6	9379	10305	3859	4174	13238	14479	91,0	92,5	91,4
QUI 7	8327	8582	3143	3382	11470	11964	97,0	92,9	95,9
SEX 8	10595	11169	4636	4903	15231	16072	94,9	94,6	94,8
SAB 9	10645	12500	5107	5438	15752	17938	85,2	93,9	87,8
DOM 10	11584	14364	5217	5565	16801	19929	80,6	93,7	84,3
SEG 11	10912	11697	4096	4449	15008	16146	93,3	92,1	93,0
TER 12	10099	10395	4190	4654	14289	15049	97,2	90,0	94,9
QUA 13	10105	10575	4735	4998	14840	15573	95,6	94,7	95,3
QUI 14	11179	11538	4454	4871	15633	16409	96,9	91,4	95,3
SEX 15	11135	12416	4680	4992	15815	17408	89,7	93,8	90,8
SAB 16	11399	13729	4555	5126	15954	18855	83,0	88,9	84,6
DOM 17	11576	13791	4518	5210	16094	19001	83,9	86,7	84,7
SEG 18	10535	10956	3658	4329	14193	15285	96,2	84,5	92,9
TER 19	10208	10656	3956	4508	14164	15164	95,8	87,8	93,4
QUA 20	10749	11179	4343	4578	15092	15757	96,2	94,9	95,8
QUI 21	10461	10974	4103	4513	14564	15487	92,3	90,9	94,0
SEX 22	10580	11502	3398	3632	13978	15134	95,0	93,6	92,4
SAB 23	9829	10608	2854	3110	12683	13718	92,7	91,8	92,5
DOM 24	10757	12696	4527	4902	15284	17598	84,7	92,4	86,9
SEG 25	10370	12754	4044	4400	14414	17154	81,3	91,9	84,0
TER 26	9750	10034	4347	4575	14097	14609	97,2	95,0	96,5
QUA 27	10269	10707	4111	4307	14380	15014	95,9	95,4	95,8
QUI 28	9706	10139	4114	4356	13820	14495	95,7	94,4	95,3
SEX 29	9955	10652	3879	4160	13834	14812	93,5	93,2	93,4
SAB 30	10834	11128	3958	4278	14792	15406	97,4	92,5	96,0
DOM 31	10247	11164	4104	4540	14351	15704	91,8	90,4	91,4
SOMAMÉS	325772	355488	131454	142746	457226	498234	91,64	92,09	91,77
MÉDIA	10508,77	11467,35	4240,45	4604,71	14749,23	16072,06	92,11	92,09	92,08

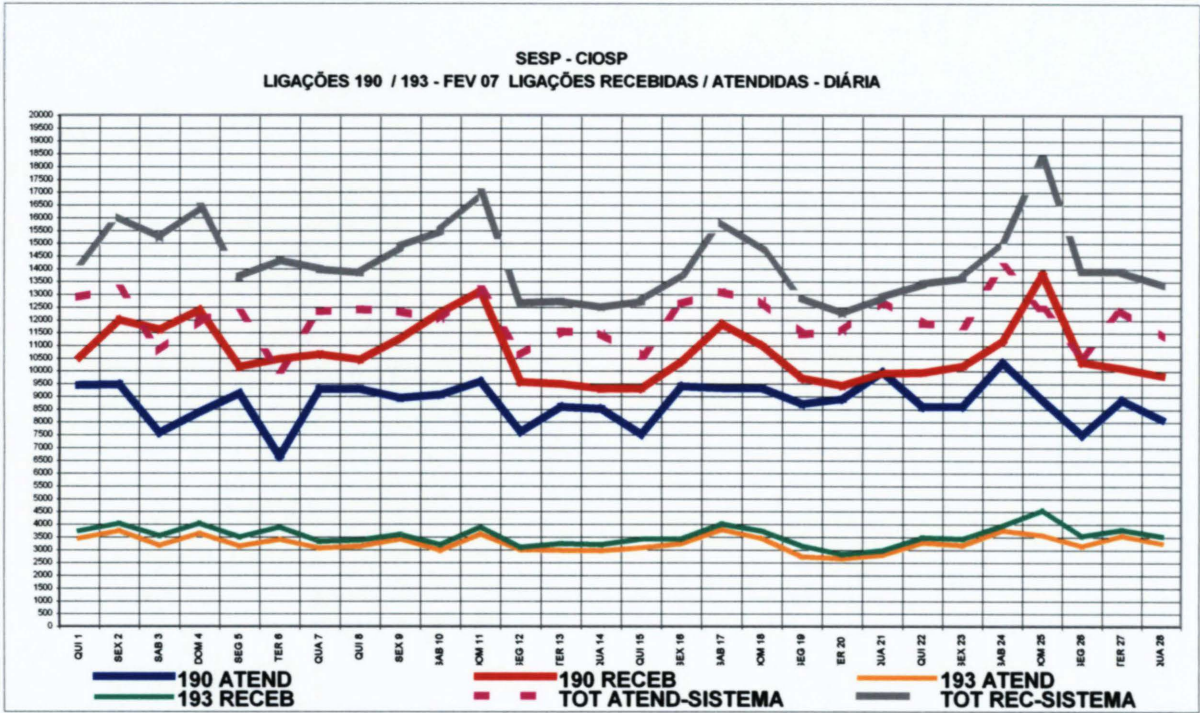
obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - JAN 07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
SEG 1	10545	13102	4499	4994	15044	18096	80,5	90,1	83,1
TER 2	9234	9555	3219	3357	12453	12912	96,6	95,9	96,4
QUA 3	10051	10401	4435	6253	14486	16654	96,6	70,9	87,0
QUI 4	9482	10070	3183	3463	12665	13533	94,2	91,9	93,6
SEX 5	9847	10232	3170	3496	13017	13728	96,2	90,7	94,8
SAB 6	9673	10083	3341	3580	13014	13663	95,9	93,3	95,2
DOM 7	10940	11665	3994	4172	14934	15837	93,8	95,7	94,3
SEG 8	10895	11580	4056	4367	14951	15947	94,1	92,9	93,8
TER 9	10163	10522	4080	4534	14243	15056	96,6	90,0	94,6
QUA 10	9577	9968	3227	3504	12804	13472	96,1	92,1	95,0
QUI 11	9445	9772	3111	3487	12556	13259	96,7	89,2	94,7
SEX 12	9803	10446	3593	3852	13396	14298	93,8	93,3	93,7
SAB 13	11087	12345	3377	3744	14464	16089	89,8	90,2	89,9
DOM 14	9718	13176	3558	3912	13276	17088	73,8	91,0	77,7
SEG 15	9903	10660	3608	3919	13511	14579	92,9	92,1	92,7
TER 16	8883	9847	3153	3320	12036	13167	90,2	95,0	91,4
QUA 17	9786	10630	3223	3569	13009	14199	92,1	90,3	91,6
QUI 18	9198	10419	3430	3667	12628	14086	88,3	93,5	89,6
SEX 19	9953	11248	3302	3746	13255	14994	88,5	88,1	88,4
SAB 20	11161	13891	4529	5187	15690	19078	80,3	87,3	82,2
DOM 21	9485	13837	4155	4442	13640	18279	68,5	93,5	74,6
SEG 22	7717	8316	5019	5683	12736	13999	92,8	88,3	91,0
TER 23	9661	10464	3152	3344	12813	13808	92,3	94,3	92,8
QUA 24	9125	9890	3154	3565	12279	13455	92,3	88,5	91,3
QUI 25	9574	10271	3507	3742	13081	14013	93,2	93,7	93,3
SEX 26	9230	10494	3280	3537	12510	14031	88,0	92,7	89,2
SAB 27	9487	11293	3394	3733	12881	15026	84,0	90,9	85,7
DOM 28	9524	13166	3182	3450	12706	16616	72,3	92,2	76,5
SEG 29	9164	10280	3063	3321	12247	13601	89,1	92,8	90,0
TER 30	9395	10445	3441	3716	12836	14161	89,9	92,6	90,6
QUA 31	10061	11297	3642	3901	13703	15198	89,1	93,4	90,2
SOMAMÉs	301767	339365	111097	122557	412864	461922	88,92	90,65	89,38
MÉDIA	9734,42	10947,26	3583,77	3953,45	13318,19	14900,71	89,63	91,18	89,84

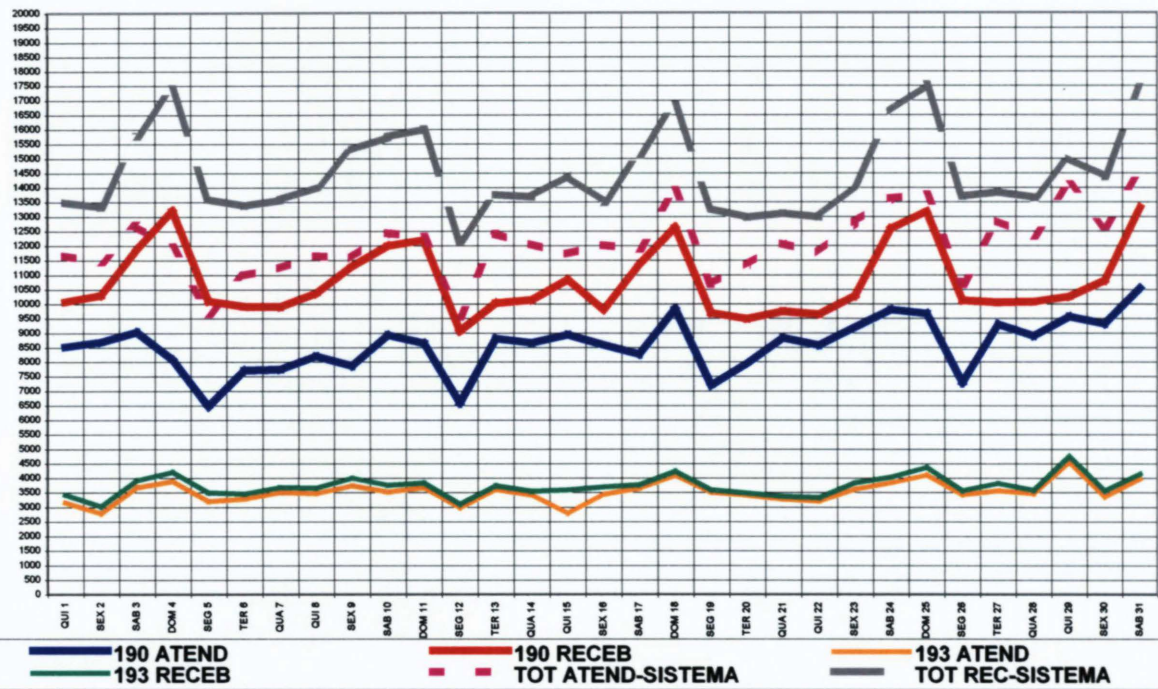
obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).



190 / 193 - FEVEREIRO/07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA									
	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
QUI 1	9438	10535	3448	3742	12886	14277	89,6	92,1	90,3
SEX 2	9467	11996	3741	4030	13208	16028	78,9	92,8	82,4
SAB 3	7582	11635	3177	3554	10759	15189	65,2	89,4	70,8
DOM 4	8379	12388	3638	4028	12017	16416	67,6	90,3	73,2
SEG 5	9111	10174	3151	3494	12262	13668	89,6	90,2	89,7
TER 6	6643	10472	3395	3871	10038	14343	63,4	87,7	70,0
QUA 7	9275	10642	3064	3327	12339	13969	87,2	92,1	88,3
QUI 8	9278	10453	3133	3375	12411	13828	88,8	92,8	89,8
SEX 9	8931	11275	3405	3589	12336	14864	79,2	94,9	83,0
SAB 10	9059	12283	2970	3193	12029	15476	73,8	93,0	77,7
DOM 11	9574	13125	3605	3871	13179	16996	72,9	93,1	77,5
SEG 12	7614	9563	3000	3093	10614	12656	79,6	97,0	83,9
TER 13	8584	9490	2971	3236	11555	12726	90,5	91,8	90,8
QUA 14	8511	9297	2954	3194	11465	12491	91,5	92,5	91,8
QUI 15	7517	9317	3077	3409	10594	12726	80,7	90,3	83,2
SEX 16	9389	10375	3237	3421	12626	13796	90,5	94,6	91,5
SAB 17	9325	11837	3772	3999	13097	15836	78,8	94,3	82,7
DOM 18	9315	10997	3430	3721	12745	14718	84,7	92,2	86,6
SEG 19	8714	9721	2729	3151	11443	12872	89,6	86,6	88,9
TER 20	8896	9423	2662	2816	11558	12239	94,4	94,5	94,4
QUA 21	9960	9908	2799	2975	12759	12883	100,5	94,1	99,0
QUI 22	8597	9947	3269	3475	11866	13422	86,4	94,1	88,4
SEX 23	8608	10198	3172	3427	11780	13625	84,4	92,6	86,5
SAB 24	10338	11183	3747	3945	14085	15128	92,4	95,0	93,1
DOM 25	8859	13796	3565	4527	12424	18323	64,2	78,7	67,8
SEG 26	7487	10350	3146	3532	10633	13882	72,3	89,1	76,6
TER 27	8847	10102	3541	3777	12388	13879	87,6	93,8	89,3
QUA 28	8108	9818	3247	3521	11355	13339	82,6	92,2	85,1
SOMAMÉS	245406	300302	91045	99293	336451	396595	81,72	91,69	84,20
MÉDIA	8764,50	10725,07	3251,61	3546,18	12016,11	14271,25	82,39	91,85	84,73

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

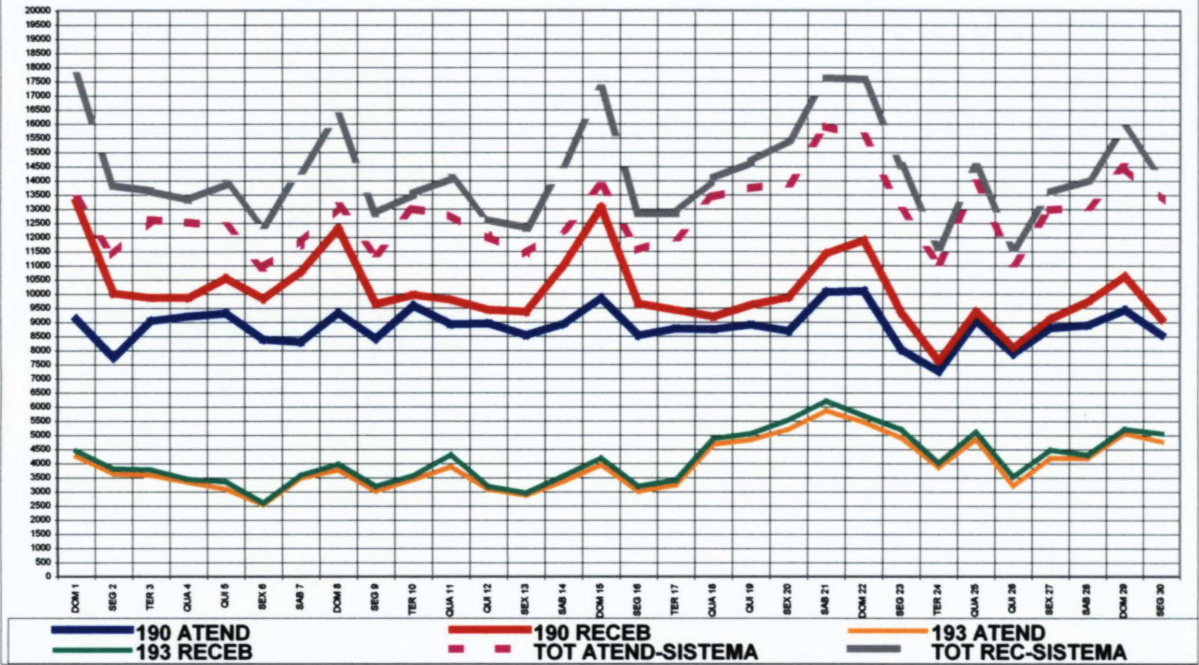
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - MAR 07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
QUI 1	8517	10076	3145	3415	11662	13491	84,5	92,1	86,4
SEX 2	8684	10297	2772	3021	11456	13318	84,3	91,8	86,0
SAB 3	9027	11863	3668	3910	12695	15773	76,1	93,8	80,5
DOM 4	8076	13204	3874	4202	11950	17406	61,2	92,2	68,7
SEG 5	6466	10101	3198	3497	9684	13598	64,0	91,4	71,1
TER 6	7705	9908	3273	3451	10978	13359	77,8	94,8	82,2
QUA 7	7737	9903	3490	3668	11227	13571	78,1	95,1	82,7
QUI 8	8186	10365	3464	3646	11650	14011	79,0	95,0	83,1
SEX 9	7851	11294	3724	3991	11575	15285	69,5	93,3	75,7
SAB 10	8915	11993	3511	3742	12426	15735	74,3	93,8	79,0
DOM 11	8639	12183	3660	3822	12299	16005	70,9	95,8	76,8
SEG 12	6577	9066	2970	3089	9547	12155	72,5	96,1	78,5
TER 13	8801	10026	3596	3719	12397	13745	87,8	96,7	90,2
QUA 14	8652	10132	3401	3531	12053	13663	85,4	96,3	88,2
QUI 15	8926	10834	2787	3580	11713	14414	82,4	77,8	81,3
SEX 16	8578	9793	3429	3685	12007	13478	87,6	93,1	89,1
SAB 17	8251	11346	3633	3757	11884	15103	72,7	96,7	78,7
DOM 18	9827	12616	4074	4222	13901	16838	77,9	96,5	82,6
SEG 19	7182	9676	3490	3585	10672	13261	74,2	97,4	80,5
TER 20	7933	9481	3391	3471	11324	12952	83,7	97,7	87,4
QUA 21	8813	9740	3257	3363	12070	13103	90,5	96,8	92,1
QUI 22	8569	9637	3190	3319	11759	12956	88,9	96,1	90,8
SEX 23	9184	10261	3604	3820	12788	14081	89,5	94,3	90,8
SAB 24	9790	12579	3822	4018	13612	16597	77,8	95,1	82,0
DOM 25	9659	13164	4089	4357	13748	17521	73,4	93,8	78,5
SEG 26	7269	10115	3410	3562	10679	13677	71,9	95,7	78,1
TER 27	9279	10039	3547	3796	12826	13835	92,4	93,4	92,7
QUA 28	8882	10070	3443	3564	12325	13634	88,2	96,6	90,4
QUI 29	9543	10242	4532	4745	14075	14987	93,2	95,5	93,9
SEX 30	9304	10798	3336	3543	12640	14341	86,2	94,2	88,1
SAB 31	10528	13296	3951	4130	14479	17426	79,2	95,7	83,1
SOMAMÉS	265350	334098	108731	115221	374081	449319	79,42	94,37	83,26
MÉDIA	8559,68	10777,35	3507,45	3716,81	12067,13	14494,16	79,84	94,35	83,52

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

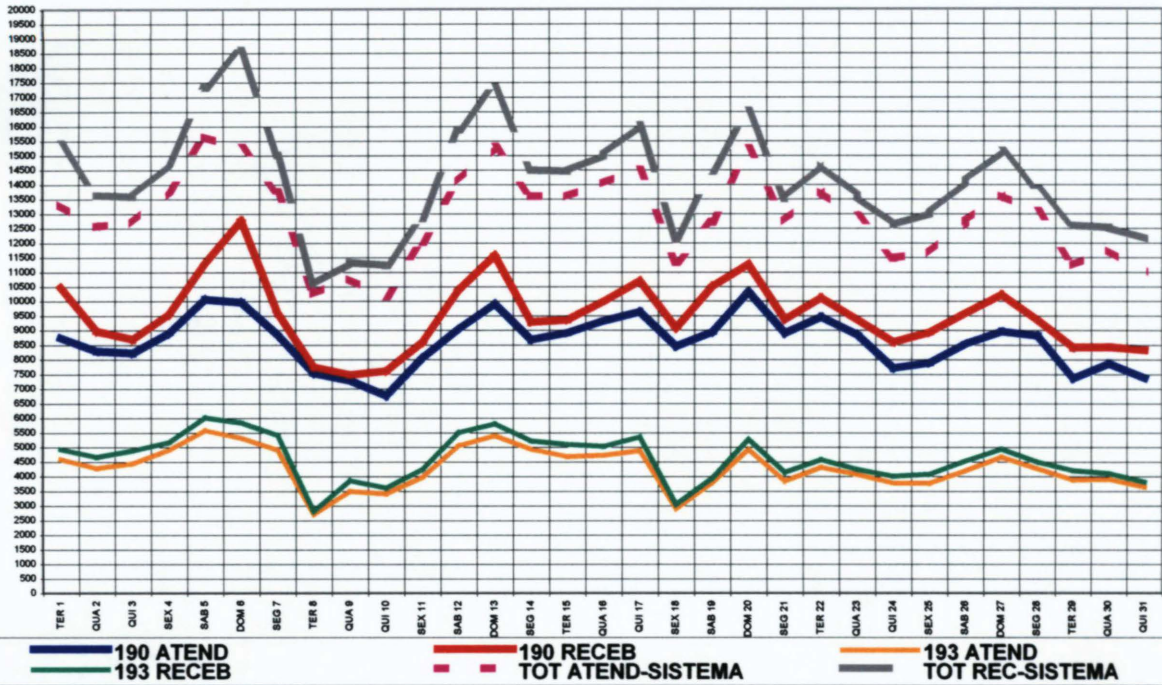
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - ABR 07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
DOM 1	9109	13266	4247	4440	13356	17706	68,7	95,7	75,4
SEG 2	7739	10021	3635	3811	11374	13832	77,2	95,4	82,2
TER 3	9045	9860	3577	3777	12622	13637	91,7	94,7	92,6
QUA 4	9205	9867	3333	3439	12538	13306	93,3	96,9	94,2
QUI 5	9303	10540	3087	3348	12390	13888	88,3	92,2	89,2
SEX 6	8386	9832	2548	2603	10934	12435	85,3	97,9	87,9
SAB 7	8300	10776	3474	3580	11774	14356	77,0	97,0	82,0
DOM 8	9319	12303	3759	3971	13078	16274	75,7	94,7	80,4
SEG 9	8410	9634	3026	3198	11436	12832	87,3	94,6	89,1
TER 10	9566	9949	3433	3570	12999	13519	96,2	96,2	96,2
QUA 11	8918	9788	3870	4291	12788	14079	91,1	90,2	90,8
QUI 12	8940	9432	3084	3186	12024	12618	94,8	96,8	95,3
SEX 13	8532	9359	2874	2956	11406	12315	91,2	97,2	92,6
SAB 14	8933	11000	3360	3560	12293	14560	81,2	94,4	84,4
DOM 15	9837	13060	3943	4186	13780	17246	75,3	94,2	79,9
SEG 16	8522	9644	3014	3191	11536	12835	88,4	94,5	89,9
TER 17	8758	9420	3235	3405	11993	12825	93,0	95,0	93,5
QUA 18	8743	9192	4673	4872	13416	14064	95,1	95,9	95,4
QUI 19	8895	9601	4830	5047	13725	14648	92,6	95,7	93,7
SEX 20	8686	9878	5209	5539	13895	15417	87,9	94,0	90,1
SAB 21	10060	11423	5853	6192	15913	17615	88,1	94,5	90,3
DOM 22	10095	11890	5460	5680	15555	17570	84,9	96,1	88,5
SEG 23	8020	9331	4899	5188	12919	14519	86,0	94,4	89,0
TER 24	7247	7612	3857	4013	11104	11625	95,2	96,1	95,5
QUA 25	9057	9368	4847	5115	13904	14483	96,7	94,8	96,0
QUI 26	7879	8092	3203	3523	11082	11615	97,4	90,9	95,4
SEX 27	8789	9114	4172	4467	12961	13581	96,4	93,4	95,4
SAB 28	8890	9717	4187	4296	13077	14013	91,5	97,5	93,3
DOM 29	9426	10610	5051	5203	14477	15813	88,8	97,1	91,6
SEG 30	8542	9101	4764	5040	13306	14141	93,9	94,5	94,1
SOMAMÉS	265151	302680	118504	124687	383655	427367	87,60	95,04	89,77
MÉDIA	8838,37	10089,33	3950,13	4156,23	12788,50	14245,57	88,34	95,08	90,14

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

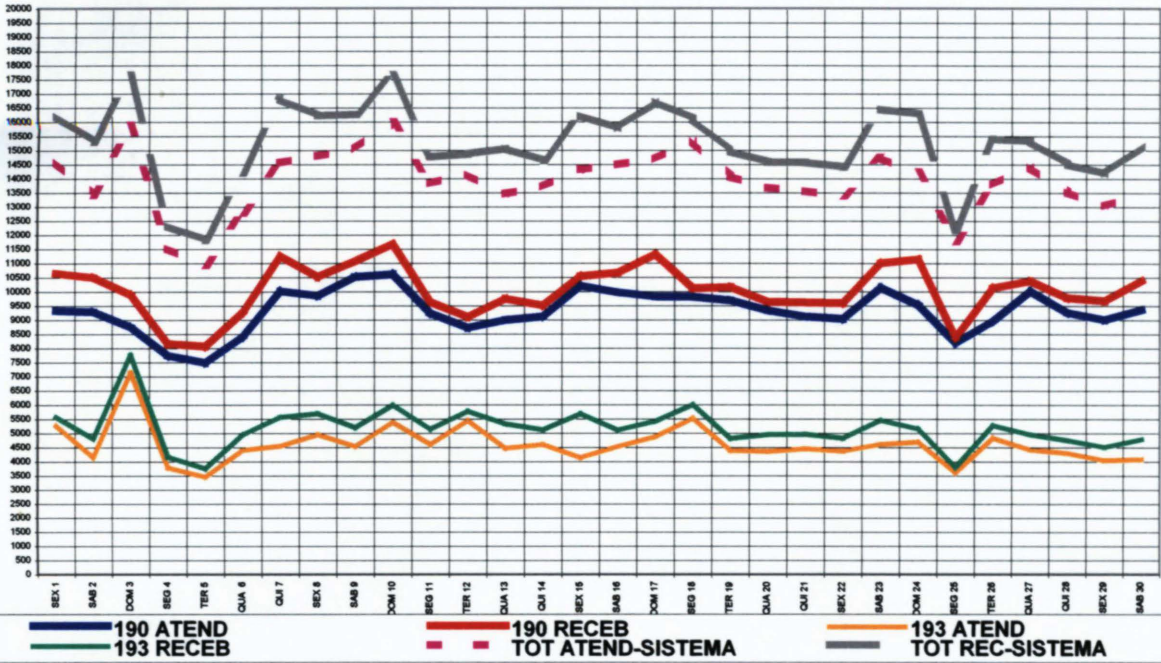
PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - MAI 07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
TER 1	8740	10480	4585	4922	13325	15402	83,4	93,2	86,5
QUA 2	8290	8973	4273	4663	12563	13636	92,4	91,6	92,1
QUI 3	8226	8698	4446	4879	12672	13577	94,6	91,1	93,3
SEX 4	8897	9541	4907	5167	13804	14708	93,3	95,0	93,9
SAB 5	10065	11307	5576	6016	15641	17323	89,0	92,7	90,3
DOM 6	9964	12770	5312	5834	15276	18604	78,0	91,1	82,1
SEG 7	8855	9605	4905	5406	13760	15011	92,2	90,7	91,7
TER 8	7535	7742	2710	2820	10245	10562	97,3	96,1	97,0
QUA 9	7280	7478	3484	3851	10764	11329	97,4	90,5	95,0
QUI 10	6758	7610	3411	3611	10169	11221	88,8	94,5	90,6
SEX 11	8053	8588	3973	4237	12026	12825	93,8	93,8	93,8
SAB 12	9043	10374	5052	5503	14095	15877	87,2	91,8	88,8
DOM 13	9894	11563	5393	5797	15287	17360	85,8	93,0	88,1
SEG 14	8670	9275	4926	5212	13596	14487	93,5	94,5	93,8
TER 15	8909	9358	4671	5090	13580	14448	95,2	91,8	94,0
QUA 16	9312	9980	4718	5022	14030	15002	93,3	93,9	93,5
QUI 17	9623	10682	4875	5345	14498	16027	90,1	91,2	90,5
SEX 18	8441	9076	2895	3046	11336	12122	93,0	95,0	93,5
SAB 19	8926	10505	3778	3940	12704	14445	85,0	95,9	87,9
DOM 20	10317	11256	4917	5271	15234	16527	91,7	93,3	92,2
SEG 21	8890	9371	3842	4135	12732	13506	94,9	92,9	94,3
TER 22	9448	10104	4299	4559	13747	14683	93,5	94,3	93,8
QUA 23	8841	9353	4062	4232	12903	13585	94,5	96,0	95,0
QUI 24	7710	8601	3767	4000	11477	12601	89,6	94,2	91,1
SEX 25	7886	8927	3763	4070	11649	12997	88,3	92,5	89,6
SAB 26	8536	9593	4189	4517	12725	14110	89,0	92,7	90,2
DOM 27	8952	10217	4656	4924	13608	15141	87,6	94,6	89,9
SEG 28	8811	9344	4258	4489	13069	13833	94,3	94,9	94,5
TER 29	7359	8409	3867	4185	11226	12594	87,5	92,4	89,1
QUA 30	7845	8426	3892	4088	11737	12514	93,1	95,2	93,8
QUI 31	7364	8320	3628	3803	10992	12123	88,5	95,4	90,7
SOMAMÉS	267440	295526	133030	142634	400470	438160	90,50	93,27	91,40
MÉDIA	8627,10	9533,10	4291,29	4601,10	12918,39	14134,19	90,82	93,41	91,63

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).

PMPR - CPC - COPOM
LIGAÇÕES 190 / 193 - JUN 07 - LIGAÇÕES RECEBIDAS / ATENDIDAS - DIÁRIA



	190 ATEND	190 RECEB	193 ATEND	193 RECEB	TOT ATEND-SISTEMA	TOT REC-SISTEMA	%ATEND 190	%ATEND 193	%ATEND GERAL
SEX 1	9329	10648	5261	5566	14590	16214	87,6	94,5	90,0
SAB 2	9283	10496	4152	4808	13435	15304	88,4	86,4	87,8
DOM 3	8755	9894	7131	7760	15886	17654	88,5	91,9	90,0
SEG 4	7741	8160	3785	4154	11526	12314	94,9	91,1	93,6
TER 5	7485	8064	3456	3755	10941	11819	92,8	92,0	92,6
QUA 6	8400	9257	4398	4947	12798	14204	90,7	88,9	90,1
QUI 7	10007	11241	4546	5553	14553	16794	89,0	81,9	86,7
SEX 8	9848	10528	4947	5685	14795	16213	93,5	87,0	91,3
SAB 9	10512	11068	4532	5193	15044	16261	95,0	87,3	92,5
DOM 10	10606	11676	5376	5980	15982	17656	90,8	89,9	90,5
SEG 11	9232	9626	4603	5135	13835	14761	95,9	89,6	93,7
TER 12	8711	9103	5427	5761	14138	14864	95,7	94,2	95,1
QUA 13	8989	9743	4463	5314	13452	15057	92,3	84,0	89,3
QUI 14	9113	9517	4588	5114	13701	14631	95,8	89,7	93,6
SEX 15	10190	10539	4132	5672	14322	16211	96,7	72,8	88,3
SAB 16	9969	10660	4519	5097	14488	15757	93,5	88,7	91,9
DOM 17	9820	11309	4864	5411	14684	16720	86,8	89,9	87,8
SEG 18	9802	10117	5512	5984	15314	16101	96,9	92,1	95,1
TER 19	9677	10152	4386	4806	14063	14958	95,3	91,3	94,0
QUA 20	9327	9636	4353	4938	13680	14574	96,8	88,2	93,9
QUI 21	9110	9613	4443	4959	13553	14572	94,8	89,6	93,0
SEX 22	9033	9595	4369	4818	13402	14413	94,1	90,7	93,0
SAB 23	10125	10998	4607	5447	14732	16445	92,1	84,6	89,6
DOM 24	9527	11132	4686	5149	14213	16281	85,6	91,0	87,3
SEG 25	8178	8363	3606	3799	11784	12162	97,8	94,9	96,9
TER 26	8957	10129	4823	5260	13780	15389	88,4	91,7	89,5
QUA 27	10002	10368	4411	4947	14413	15315	96,5	89,2	94,1
QUI 28	9247	9770	4280	4734	13527	14504	94,6	90,4	93,3
SEX 29	9004	9673	4029	4500	13033	14173	93,1	89,5	92,0
SAB 30	9348	10376	4070	4776	13418	15152	90,1	85,2	88,6
SOMAMÉS	279327	301451	137755	155022	417082	456473	92,66	88,86	91,37
MÉDIA	9310,90	10048,37	4591,83	5167,40	13902,73	15215,77	92,80	88,94	91,50

obs: consideradas inclusive as ligações abandonadas na URA (não atendidas e abandonadas durante a mensagem institucional).